

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ROUMAINS
SUR LE MARCHÉ DE TRAVAIL QUÉBÉCOIS

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN ADMINISTRATION DES AFFAIRES

PAR

IONITA CORNELIA TRANDAFIR

SEPTEMBRE 2009

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Cet ouvrage m'a permis de connaître des gens extraordinaires. Grâce à eux, je peux dire maintenant que mon travail est fini. Je tiens à remercier tous ceux qui m'ont accompagnée et appuyée pendant mes études et dans ma recherche. Tout d'abord, à mon directeur de recherche, monsieur Angelo Dos Santos Soares. Il a été toujours présent et m'a donné tous les encouragements nécessaires à la réalisation de ce mémoire. Je le remercie pour son soutien, sa patience et les conseils qu'il m'a généreusement offerts tout au long de ma recherche.

Je remercie également les participants d'origine roumaine qui ont accepté de participer à notre recherche tout en partageant leurs sentiments et leurs expériences de vie. Toutes ces personnes, sujets de notre recherche qui doivent rester anonymes, ainsi que la communauté roumaine, ont contribué à l'accomplissement de ce travail.

Je désire remercier tous mes amis qui m'ont fortement encouragée dans ma démarche et surtout mon fils, Andrei Anghelescu, qui a toujours cru en moi et qui m'a aidée et comprise pendant ces longues années d'études.

TABLE DE MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	vi
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I – CONTEXTE THÉORIQUE.....	3
1.1. Définitions	4
1.1.1. Le préjugé.....	4
1.1.2. Le stéréotype	6
1.1.3. Le stigmaté.....	9
1.1.4. Discrimination.....	12
1.2. Discrimination et l'accès à l'emploi.....	25
1.2.1. La discrimination à l'emploi basée sur le sexe.....	27
1.2.2. La discrimination à l'emploi basée sur la race et sur l'ethnie.....	29
1.2.3. Le cheminement professionnel des immigrants	31
1.2.4. Crise d'identité sociale et professionnelle	32
1.2.5. Les ordres professionnels	33
1.2.6. Mise en contexte - les Roumains à Montréal	34
CHAPITRE II – ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE	36
2.1. L'objectif de recherche	36
2.2. La recherche qualitative	36
2.3. La recherche des informateurs	37
2.4. La collecte de données	39
2.4.1. L'instrument de recherche	39
2.4.2. Le déroulement des entrevues	40
2.5. L'analyse de données	41
2.5.1. Le codage des données	42
2.5.2. L'identification des thèmes.....	42

2.5.3. L'épuration des données.....	43
2.5.4. Le regroupement des segments par catégorie	43
2.5.5. L'interprétation préliminaire des données	43
2.5.6. L'analyse comparative	43
2.5.7. L'interprétation finale	43

CHAPITRE III –	
ANALYSE DES ENTREVUES.....	44
3.1. L'itinéraire de chaque répondant.....	44
3.2. Cinq ans au Québec, la pierre angulaire de la réussite.....	47
3.3. Les raisons invoquées pour immigrer	48
3.4. L'emploi alimentaire – un cercle vicieux	49
3.5. Les études - source de mécontentement	53
3.6. Les immigrants face aux Ordres professionnels	54
3.7. La stratégie pour trouver un emploi	56
3.8. Quelques mots sur le rôle des agences de placement	56
3.9. Le réseautage	59
3.10. L'expérience canadienne est incontournable	62
3.11. L'impact du statut d'immigrant dans la recherche d'emploi	65
3.12. Les immigrants dans l'environnement de travail	67
3.13. La barrière de la langue	71
3.14. Ici ou en Roumanie – pour et contre	75
3.15. Discriminé ou pas ?	77
3.16. Solutions, pistes et conseils	79

CHAPITRE IV –	
LA DISCUSSION DES RÉSULTATS	84

CONCLUSION	93
5.1. Les apports et les limites de la recherche	94
5.2. Les avenues de recherche	95
 APPENDICE A	
La typologie de la discrimination – le modèle de Benokraitis et Feagin	96
 APPENDICE B	
Grille d’entrevue	97
 APPENDICE C	
La lettre de consentement	100
 APPENDICE D	
Les cinq raisons les plus souvent invoquées pour immigrer au Canada	102
 APPENDICE E	
Nombre d'immigrants avec emploi avant et après leur arrivée au Canada	103
 BIBLIOGRAPHIE	104

RÉSUMÉ

L'intérêt pour la recherche sur l'immigration a connu un développement considérable au cours des dernières années. Pourtant, aucune recherche n'a analysé en profondeur le processus d'intégration des immigrants sur le marché de travail québécois.

La présente recherche vise à comprendre les facteurs qui influencent ce processus d'intégration en se penchant sur une minorité ethnique de plus en plus nombreuse sur le sol québécois : les Roumains. Dans notre recherche, nous sommes partie de l'hypothèse que l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois est un processus long et complexe, marqué par plusieurs facteurs. L'objectif poursuivi consiste à identifier ces facteurs et à déterminer l'influence que chacun d'entre eux a sur l'accès des immigrants au marché du travail.

Cette démarche s'inscrit dans une perspective qualitative et exploratoire. À partir de douze entrevues semi-dirigées, nous avons étudié la problématique à laquelle s'est confronté chaque répondant après son arrivée. Nous avons observé que la manière dont les immigrants roumains conçoivent l'intégration était influencée par plusieurs facteurs : les stratégies abordées quant à la recherche d'emploi, les facteurs individuels, les facteurs externes et la discrimination associée par nos répondants avec le manque d'expérience sur le marché de travail canadien. De plus, nos résultats nous ont montré que l'accès à des emplois qualifiés est plutôt influencé par les études faites au Québec, que par le genre.

Les résultats ne pourront pas inférer sur d'autres populations que celle étudiée. Notre étude a toutefois permis d'explorer des notions qui n'auraient pas pu être mises en évidence autrement, tout en répondant à notre objectif de recherche, qui était d'étudier la façon dont les immigrants roumains interprètent leur accès sur le marché de travail québécois.

Mots-clés : *immigrants/ Roumains/ emploi/ études/ discrimination*

INTRODUCTION

Problématique et objectifs de recherche

Depuis l'accord Canada – Québec, 1991, le Québec a la responsabilité exclusive de sélectionner les immigrants de la catégorie des indépendants sur la base de leurs compétences. On s'explique donc l'intérêt pour les problématiques des nouveaux arrivants. Les sujets abordés par les chercheurs dans le domaine de l'immigration portent sur les logiques migratoires, les langues parlées par les immigrants, l'insertion des immigrants en fonction de la région de provenance, etc. Une grande partie de la recherche est constituée à partir des analyses quantitatives, qui ne donnent pas toujours les sens en profondeur de la problématique à laquelle les immigrants sont confrontés. Car, selon nous, l'intégration est un processus de longue durée, qui implique une multitude des facteurs qui diffèrent d'un cas à l'autre.

Après la chute du régime communiste, le Canada est devenu une des destinations préférées par les jeunes Roumains. Ceci fait qu'aujourd'hui, le Canada connaît la présence massive de Roumains qualifiés, qui ont un haut niveau de formation et un niveau d'expérience qui complète leurs études. On estime que présentement, au Canada, vivent plus de 20000 immigrants d'origine roumaine, concentrés principalement dans les grands centres urbains. Leurs projets d'immigration sont d'habitude permanents, ce qui fait que le choix de leur nouvelle ville est fait en fonction des possibilités de se trouver un emploi correspondant à leurs qualifications. De plus, la majorité cherche un certain confort social, à même de dépasser celui qu'ils ont eu dans leur pays.

Nous partons de l'hypothèse que l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois est un processus long et complexe marqué par plusieurs facteurs, dont la discrimination. Dans ce contexte, la question générale qui se pose est : comment les immigrants roumains éprouvent-ils l'intégration sur le marché de travail québécois ?

La démarche consiste à étudier l'intégration d'une cohorte de douze sujets sur le marché de travail et nous permettra d'étudier la problématique avec laquelle chaque répondant s'est confronté après son arrivée. Nous tenterons de trouver une réponse à notre question de recherche, en évaluant l'un après l'autre les facteurs qui peuvent influencer leur intégration.

Pour étudier et comprendre les facteurs qui influencent l'intégration des immigrants et leurs perceptions sur ce sujet, nous essayerons d'identifier leurs méthodes, leurs démarches et leurs représentations de la réalité. Comme méthode de recherche, nous choisirons la recherche qualitative et exploratoire, que nous considérons la plus appropriée. Cela nous permettra de mieux évaluer le vécu de nos répondants.

À travers des entretiens semi-directifs, nous avons choisi de faire une enquête de terrain de type qualitatif. Préoccupée par l'expérience des immigrants quant à leur intégration sur le marché de travail, nous avons adressé à nos sujets plusieurs questions de type ouvert, tout en leur laissant la liberté de nous poser des questions ou d'insister sur certains aspects qu'ils ont considérés importants.

Notre projet de mémoire se divise en quatre chapitres. Le premier chapitre présente l'état des recherches dans le domaine de la discrimination, avec toutes ses composantes, à travers la bibliographie consultée. Ce chapitre nous permettra de connaître plus en profondeur les principales orientations théoriques en matière de préjugé, stigmat, stéréotype et discrimination. En ce qui suit, on présentera les principales théories quant à la discrimination et à l'accès à l'emploi. À la fin de ce chapitre, nous dresserons les grandes lignes de la problématique, suivies par les objectifs de notre recherche.

Au début de notre deuxième chapitre, nous expliquerons la raison qui nous a menée à choisir la méthode qualitative et exploratoire comme méthodologie de recherche et les critères selon lesquels nous avons choisi nos répondants. Ensuite, dans le troisième chapitre, nous analyserons les entrevues, en tenant compte principalement des réponses que nous avons reçues. Finalement, nous interpréterons les résultats, afin de ressortir les aspects à considérer quant à l'intégration des immigrants roumains sur le marché du travail québécois. Nous concluons en déterminant les limites de cette recherche et en proposant des pistes pour les recherches futures.

Les treize entretiens, dont douze font partie de cette recherche, se sont déroulés au cours de l'année 2007, à Montréal, Québec. Nous avons créé deux groupes avec une pondération égale hommes et femmes. À part le genre, nous avons choisi de partager les groupes en fonction de leur date d'arrivée au Québec : moins de cinq ans ou plus de cinq ans.

CHAPITRE I

CONTEXTE THÉORIQUE

Alors que la discrimination fait référence au comportement et que le préjugé concerne les attitudes négatives et incorrectes, le stéréotype est la généralisation d'une perception. Quant au stigmat, celui-ci représente un certain type de relation entre un attribut et un stéréotype.

Le mot discrimination a ses origines dans le mot latin « discriminare », qui signifie une distinction faite entre deux groupes ; le discriminé et le discriminant ne font pas partie du même groupe. La discrimination est définie comme un comportement négatif, injustement manifesté, de façon sélective, envers les membres d'un groupe cible. Cela signifie que des individus ou un groupe en particulier ne jouissent pas du même traitement que d'autres individus ou groupes (Allport, 1954).

La discrimination sociale suppose une différence de traitement des individus, membres de la société, selon leur appartenance à une classe ou à une catégorie sociale, sans tenir compte de leurs capacités, mérites personnels ou comportements (Allport, 1954). Dans la société, la discrimination est un traitement différencié de l'individu selon son âge, son origine ethnique, son orientation sexuelle, sa religion, son handicap ou son sexe. Chaque jugement fait en fonction de ces critères représente, en effet, l'interaction entre les différents types de stéréotypes, préjugés ou stigmates et peut avoir comme effet un comportement discriminatoire.

Si on considère le préjugé comme une attitude, le stéréotype comme une généralisation d'une croyance et le stigmat la relation créée entre un attribut et un stéréotype, la discrimination représente la résultante de tous ces facteurs au niveau comportemental. Donc, pour bien comprendre ce qu'est la discrimination, on doit expliquer ces concepts qui contribuent à la définition d'un comportement discriminatoire.

1.1. Définitions

1.1.1. Le préjugé

Le préjugé est défini comme étant une réponse affective favorable ou défavorable donnée à un membre d'un groupe social qui comporte une représentation cognitive (Stephan et Stephan, 1993 ; Tajfel, 1982). Le préjugé est un jugement provisoire formé à l'avance à partir d'indices qu'on interprète. C'est une opinion adoptée sans examen, par généralisation hâtive d'une expérience personnelle ou imposée par le milieu ou par l'éducation. Les préjugés comportent une réponse attitudinale et émotive, comme la haine ou l'affection, aussi bien que des réactions évaluatives positives ou négatives telles que l'approbation ou l'aversion (Harding, Kutner, Proshansky, et Chein, 1969 ; Stephan et Stephan, 1993).

Chaque jour, de manière subtile ou flagrante, l'interaction entre différentes personnes fait ressortir des stéréotypes et des préjugés en raison des différences de sexe, orientation sexuelle, style de vie et style de travail (Snyder et Miene, 1994) auxquelles on pourrait ajouter, l'âge, l'origine ethnique ou la religion. Les conséquences pour les cibles du préjugé sont : douleur psychologique, douleur physique, coûts économiques, occasions perdues et démenties des droits à la vie, à la liberté et à l'espoir (Snyder et Miene, 1994).

Diverses recherches ont fait ressortir plusieurs origines du préjugé ; toutefois, aucune n'arrive à donner une explication complète de l'origine du préjugé. Parmi les théories qui traitent du préjugé, la théorie de la personnalité autoritaire, la théorie de l'identité sociale, la théorie des conflits réels, la théorie de l'identité culturelle et la théorie réaliste du conflit de groupe situent son origine au niveau intrapersonnel ou interpersonnel, intergroupe ou au niveau idéologique.

La tendance de se conformer à la norme du groupe peut influencer l'émergence du préjugé. Emory Bogardus (1925) a développé le concept de distance sociale pour mesurer à quel point les personnes se sentent proches ou éloignées de différentes catégories raciales et ethniques. Plus une personne s'identifie avec une catégorie raciale ou ethnique, plus elle a des préjugés envers une autre catégorie.

La *théorie de l'identité culturelle* suggère qu'un certain préjugé prenne la forme des valeurs culturelles les plus répandues. Le point de départ de cette théorie est le concept d'apprentissage ou de transfert culturel où l'ensemble de valeurs et d'espérances est transféré le long des lignes de la structure sociale. Selon cette théorie, l'individu est perçu comme étant membre d'un certain groupe s'il est capable de

démontrer son habilité à utiliser et à comprendre : le code linguistique, les formes symboliques et l'interprétation ; les prémisses de vision globale et le sens de l'histoire ; les pratiques normatives (Collier, 1998). L'identité culturelle est vue par Adler (1998) comme le symbole d'une expérience personnelle incorporé à la vision d'un groupe. Ses composantes sont : le système des valeurs, les croyances, et les attitudes.

La théorie de la personnalité autoritaire, d'abord suggérée par T.W. Adorno à la fin de la Deuxième Guerre mondiale, soutient que le préjugé extrême est un trait de personnalité lié aux personnes qui se conforment rigide aux normes et aux valeurs culturelles. Adorno et al. (1950) ont décrit la personnalité autoritaire comme une personnalité caractérisée par une adhérence stricte aux manières conventionnelles de se comporter, agression envers les personnes qui violent les normes conventionnelles, pensée rigide et soumission exagérée à l'autorité. Adorno et ses collaborateurs (1950) ont tracé le profil de la personnalité autoritaire. Selon eux, le processus cognitif de la personnalité autoritaire est marqué par des clichés utilisés pour décrire le rôle que les gens détiennent dans la société ou leurs appartenances à un groupe social, plutôt que leurs caractéristiques.

Selon la *théorie réaliste du conflit de groupe*, ou la théorie de bouc émissaire, énoncée en 1972 par Levine et Campbell, l'anéantissement mène au préjugé. Celle-ci pose que le préjugé est susceptible d'être plus commun dans le cas des personnes désavantagées. Un bouc émissaire est une personne ou une catégorie de personnes qui détient peu de pouvoir, que les gens blâment injustement de leurs propres ennuis. La théorie du conflit soutient le fait que le préjugé résulte du conflit social qui oppose différentes catégories de personnes. Une plus grande rivalité entre des personnes s'efforçant d'obtenir des ressources de plus en plus rares entraîne des conflits plus aigus entre les groupes et une diminution des niveaux d'acceptation envers le hors groupe. Le préjugé est employé comme un discours capable de légitimer l'oppression des certaines catégories de personnes. Dans ce contexte, comme réponse à l'oppression, les minorités se sont créées une stratégie politique concentrée sur le climat de la conscience de race.

La théorie des conflits réels attribue l'origine du préjugé à la compétition visant l'accès aux ressources limitées (Muzafer Sherif et Carolyn Sherif, 1953). Les auteurs ont démontré (dans leurs études faites dans les colonies de vacances aux États-Unis) l'influence de la compétition sur l'apparition des préjugés et de la discrimination. Selon cette théorie, plus la compétition pour les ressources limitées est grande, plus les tensions intergroupes sont grandes et, par conséquent, les préjugés et la discrimination augmentent.

En outre, le préjugé peut provenir de la motivation à augmenter son amour-propre, comme le souligne la *théorie de l'identité sociale* élaborée par Henri Tajfel (1981). Cette théorie pose que les polarisations et le préjugé entre les groupes sont le résultat des procédés sociaux de catégorisation selon laquelle les gens se voient comme appartenant plutôt à un groupe qu'à un autre. La théorie de l'identité sociale a comme point de départ l'observation selon laquelle les perceptions négatives envers l'exogroupe sont apparues avant même que la compétition entre les groupes soit introduite (Billing, 1976). Autrement dit, la théorie des conflits réels n'explique pas entièrement l'apparition du préjugé et de la discrimination. *Le paradigme des groupes minimaux* élimine les causes qui peuvent influencer l'apparition de la discrimination entre les groupes (Tajfel et Turner, 1986) et offre la preuve du fait que la simple catégorisation arbitraire « eux – nous » est suffisante pour déterminer la discrimination.

Une autre recherche a relevé le fait que l'origine du préjugé se trouve dans le processus cognitif primaire qui crée la tendance à catégoriser les autres (Allport, 1954), les êtres humains étant limités dans leur capacité de penser de façon complète. L'environnement social étant complexe et très exigeant, nos ressources cognitives limitées, la conséquence en est la simplification de l'environnement social, simplification qui se produit souvent par catégorisation et stéréotype.

1.1.2. Le stéréotype

Le stéréotype est défini comme une formule banale, dépourvue d'originalité, qui se présente toujours sous la même forme. Il est souvent difficile de définir les stéréotypes parce qu'ils sont subjectifs et changent continuellement. Les gens sont inondés par de grandes quantités d'information et doivent trouver une manière d'organiser toute cette information d'une façon efficace (Chaiken, 1980). Comme les stéréotypes sont une sorte de raccourci utile pour catégoriser les autres, ils ont souvent comme point de départ les représentations visuelles. Un bon exemple pour illustrer cette théorie est l'ouvrage de Amadiou (2005), une étude « *des effets de l'apparence physique sur la réussite scolaire, professionnelle, amoureuse ou politique* ». L'auteur nous démontre que, dans la quête du succès, « *l'apparence joue, sans conteste possible, un rôle tout à la fois majeur et constant, tout en étant complexe, diffus et peu perceptible* » (p.191).

Une des théories qui prend en considération l'impact potentiel des stéréotypes est la *théorie du groupe muet*. Des stéréotypes sont souvent appliqués aux groupes de personnes. Le groupe auquel une personne appartient est désigné sous le nom de *in-group*. Les gens s'identifient souvent avec leur *in-group* en tant que « nous ». Les autres, qui ne sont pas considérés comme faisant partie d'un *in-group*

particulier, sont marqués comme étant membres d'un *out-group*. Ces gens et groupes sont désignés habituellement sous le nom d'« eux ». Edwin Ardener (1975) déclare que les « *groupes qui sont en haut de la hiérarchie sociale déterminent en grande partie le système de communication dominante d'une société* ». Autrement dit, les groupes subalternes, tels que les femmes et les enfants, et les groupes des minorités sont souvent muets. Les membres du groupe muet sont forcés de changer de langue pour se faire entendre par le groupe dominant (Ardener et Ardener, 1975).

Une autre théorie qui reflète la discrimination entre les groupes est *la théorie de la privation relative*, développée par James A. Davis (1959). L'idée de départ de cette théorie est qu'il y a deux groupes de personnes : un groupe privé de droits et un autre qui jouit de tous les droits. Les gens veulent naturellement faire partie du second groupe.

James A. Davis relève aussi le fait qu'un individu peut se comparer soit avec d'autres groupes soit avec d'autres membres de son groupe. Ses sentiments, suite à la comparaison, seront de frustration ou de contentement relatif, respectivement de supériorité ou de subordination relative. C'est Davis qui est le premier à relever aussi les liens entre la frustration « objective » et la frustration relative : « dans le contexte où une certaine catégorie sociale est mise en rapport avec la frustration objective, la frustration relative sera plus fréquente chez les frustrés appartenant à la catégorie la plus favorisée », tandis que le contentement relatif sera plus fréquent chez les non-frustrés appartenant à la catégorie la plus favorisée.

En conclusion, la théorie de James A. Davis est basée sur les différences sociales qui se créent entre une personne *in-group*, par rapport à une personne *out-group*. Cette théorie prend comme point de départ les sentiments de mécontentement, d'injustice ou de frustration qui se manifestent chez certains individus ou groupes sociaux et les comparaisons sociales qui prédisposent les individus à la révolte. Selon cette théorie, la raison des protestations des gens résiderait dans le fait qu'ils se sentent privés ou démunis par rapport à d'autres personnes, groupes ou situations avec lesquels ils se comparent.

Quelques années plus tard, le concept de cette théorie a été développé par Runciman (1966) qui a défini la privation relative comme étant une inégalité sociale, ressentie au niveau individuel. L'auteur a mis l'accent sur l'aspect comparatif de la théorie de la privation, en expliquant que la privation est ressentie en fonction du cadre de référence auquel l'on se rapporte lorsqu'on fait la comparaison. Il a identifié trois questions essentielles qu'il faut se poser pour déterminer l'état de frustration relative : quel est le groupe avec lequel l'on se compare ; quel est le groupe le plus mal placé auquel l'individu sent appartenir ; quel est l'attribut qui pousse l'individu à réclamer l'élimination de l'inégalité.

L'existence de plusieurs groupes fait en sorte que l'individu se sente privé par rapport à un certain groupe de référence mais content par rapport à un autre. Le contentement relatif par rapport à plusieurs groupes de référence, associé au fort mécontentement par rapport à d'autres groupes peut mener à une inconsistance de statut. Par exemple, un homme d'affaires noir ressentira la discrimination de race plus fort qu'un simple ouvrier noir.

D'autres théories, adoptées par les sociologues, se sont développées autour de trois approches : *psychodynamique, socioculturelle et cognitive*.

L'approche *psychodynamique* a ses racines dans les théories freudiennes ; de ce point de vue, les croyances au sujet des groupes de personnes sont employées pour faire face aux conflits internes ou pour satisfaire les besoins de motivation de l'interlocuteur. La théorie qui a eu le plus grand impact, c'est la théorie de la personnalité autoritaire qui explique les stéréotypes et les préjugés comme étant des manifestations d'intolérance envers des personnes qui n'adhèrent pas aux normes conventionnelles (Adorno, Frenkel-Brusnick, Levinson & Stanford 1950).

Conformément à cette théorie, les convictions politiques, économiques et sociales d'un individu forment un modèle cohérent. Les convictions sont reliées entre elles par une mentalité qui est l'expression profonde de sa personnalité. Ainsi, si un individu reçoit une éducation stricte, il y a de fortes chances qu'il manifeste un respect excessif pour toute forme d'administration. Une personnalité autoritaire serait donc le résultat d'une éducation stricte et punitive dont les conséquences seraient le déplacement des émotions négatives, telles que la colère ou la haine engendrées par une telle éducation, sur le domaine public. Ces pulsions agressives refoulées, une fois transférées dans le domaine public, se reporteront vers un autre groupe cible.

Les études *socioculturelles* du stéréotype se sont concentrées sur l'évolution d'un stéréotype dans un système culturel donné et sur la façon dont il est transféré vers l'environnement de ce système. Les origines de l'approche socioculturelle ont été trouvées dans les interactions qui ont lieu autant au niveau individuel qu'au niveau du groupe. Ces interactions mènent à former des identités qui sont fortement influencées et déterminées par des facteurs externes et aussi par des institutions sociales. Cette croyance fait partie intégrante de la culture, transmise et maintenue par les forces dominantes de la socialisation : famille, amis, média et expériences personnelles (Hamilton et Sherman, 1994).

Des recherches relativement récentes ont ajouté aux approches psychodynamiques et socioculturelles un autre point de vue : l'approche *cognitive*. Dans ce cas, les chercheurs ont essayé de produire un modèle qui comprend les tendances cognitives, sociales et politiques qui peuvent influencer la création des opinions et la prise de décision dans les relations de groupe (Hamilton et Troler, 1986). Selon l'approche cognitive, les stéréotypes émergent dans le processus de catégorisation. Les caractéristiques universelles utilisées pour catégoriser les gens sont celles qui sont plus rapides à remarquer : race, genre et âge. À cause du fait que les gens sont inondés par de grandes quantités d'information, ils doivent trouver une manière d'organiser toute cette information d'une façon efficace (Chaiken, 1980). Par la suite, ils auront tendance à attribuer des clichés à divers groupes et à généraliser ces clichés à tous les membres du groupe stéréotypé (Adorno et al., 1950).

Les recherches mentionnent deux raisons pour lesquelles les gens ont tendance à classer l'afflux d'informations : pour sauver leur énergie ou pour augmenter l'estime de soi. Dans le premier cas, l'explication est donnée par l'efficacité cognitive (Mackie, Hamilton, Susskind et Rosselli, 1996). On reçoit tant d'information, que nous sommes forcés à trouver des raccourcis pour comprendre notre environnement. Pour sauver notre énergie, on commence à catégoriser et à attribuer des stéréotypes à chaque catégorie.

La deuxième explication, augmenter l'estime de soi, fait la liaison avec la théorie de l'identité sociale énoncée par Tajfel et Turner (1986). Les gens sont motivés à faire apparaître leur in-groupe mieux que le out-groupe, ce qui augmente leur propre estime de soi. Selon Dryer (1979), les stéréotypes sont souvent utilisés pour marquer et maintenir des frontières et ainsi pour définir ce qui est clairement en dedans et ce qui est clairement au-delà de ces frontières.

1.1.3. Le stigmatisme

Pour les Grecs, le stigmatisme avait la signification de marques corporelles. Les marques, gravées sur le corps, étaient destinées à signaler ce qu'avait d'inhabituel ou de détestable le statut moral d'une personne. De nos jours, le terme de stigmatisme « *s'applique plus à la disgrâce elle-même qu'à sa manifestation corporelle* » et on parle de stigmatisme en termes de relation et non d'attributs (Goffman, 1975, p.13). Selon Goffman, « *un stigmatisme représente en fait un certain type de relation entre un attribut et un stéréotype* » (p.14). L'auteur fait la distinction entre trois types de stigmatisme : les monstruosité corporelles, les tares de caractère et les stigmates tribaux qui sont la race, la nationalité et la religion.

On peut voir le stigmate comme marque durable qui produit une plaie ou une maladie ; trace, marque qui révèle une dégradation. Selon Goffman, le stigmate est l'attribut qui rend un individu différent des autres membres de la catégorie des personnes qui lui est ouverte. Il ajoute que « *tous les attributs déplaisants ne sont pas en cause, mais ceux-là seuls qui dénotent par rapport au stéréotype que nous avons quant à ce que devrait être une certaine sorte d'individus* » (Goffman, 1975, p.13).

Le stigmate porte beaucoup de significations, dépendamment de l'évolution du concept dans le temps et dépendamment de la personne qui fait le jugement. En émettant des jugements sur telle ou tel personne, on le fait en fonction de nos stéréotypes. Quand on rencontre quelqu'un, pour la première fois, on émet des jugements de valeur à partir de nos critères. Ces critères, à leur tour, sont établis à partir de notre éducation, culture ou expériences vécues. Les stigmatisés sentent souvent de l'incertitude ou de l'ambiguïté en ce qui concerne les causes et les événements de leur vie ; ils doivent composer avec le stéréotype et le préjugé. Ils ne sont pas toujours conscients des stéréotypes spécifiques reliés à leur groupe et ils ne sont pas toujours conscients qu'ils sont discrédités par les autres.

En ce qui concerne l'interaction sociale entre le stigmatisé et la société, quelques aspects sont à retenir. Premièrement, *l'interaction est influencée par la possibilité de cacher aux autres la condition de stigmatisé*. Pour cacher aux autres la condition de stigmatisés, les gens sont forcés de mettre en scène leur propre personnage.

La mise en scène de soi même comprend, selon Goffman (1973), deux dimensions : l'acteur et le personnage avec des attributs totalement différents. Toutefois, les deux contribuent en même temps à réaliser une « *mise en scène* » qui, pour être réussie, doit s'appuyer sur des « *techniques réelles – les techniques au moyen desquelles les gens maintiennent ordinairement leurs positions sociales réelles dans la vie quotidienne* » (Goffman, 1973, p.240).

Cacher aux autres la condition de stigmatisé n'est pas toujours facile. L'acteur doit s'emparer des qualités de son personnage et il y en a des cas où cette mise en scène devient impossible. Si un individu noir, à la recherche d'emploi, envoie son CV et que ses qualifications correspondent au poste, il sera convoqué à une entrevue. À partir de ce moment-là, le fait d'être noir sera impossible à cacher. Par contre, si un alcoolique se trouve dans la même situation, il lui sera possible de cacher son stigmate et à la rigueur d'être embauché.

Un deuxième aspect relié à l'interaction sociale est *l'évolution dans le temps de la condition des stigmatisés et de ses fins*. Si le stigmate est de courte durée, par exemple lorsqu'un étranger est en voyage dans un autre pays ou quand quelqu'un a une blessure, le stigmatisé prend des mesures de courte durée, temporaires pour dépasser cette étape ou phase de son évolution. Si, par contre, la condition d'étranger est perpétuée ou la blessure va laisser des marques permanentes, les mesures prises par l'individu seront différentes.

Dans ce cas, la mise en scène de son personnage sera plus compliquée et aura plus ou moins de succès. L'étranger vivant dans un autre pays devrait apprendre la langue de son pays d'adoption, s'adapter à sa culture, s'habituer à son nouvel environnement. La mise en scène de ce personnage sera influencée par la possibilité de démontrer aux autres la façon dont il est capable de s'intégrer dans la société. L'individu stigmatisé à vie par sa blessure doit premièrement s'habituer à sa nouvelle condition, il doit apprendre comment vivre avec, comment réagir dans des situations allant des plus banales jusqu'aux plus complexes.

Troisièmement, on doit remarquer, en étudiant le processus d'interaction entre société et stigmatisé, *la manière dont la condition entrave les interactions sociales*. Si on reprend l'exemple antérieur, si l'étranger parle sans faute la langue du pays qu'il visite ou habite, ou il a la même couleur de peau que la majorité des habitants, qu'il soit en visite ou qu'il soit citoyen de ce pays-là, cela ne fait aucune différence.

On peut mentionner aussi le quatrième facteur qui peut influencer l'interaction entre un stigmatisé et la société : *dans quelle mesure l'attribut rend le stigmatisé laid, répulsif, ou dérangeant pour les autres*. Si on reprend l'exemple de la personne blessée, on peut dire que si la marque laissée par sa blessure peut être cachée aux yeux des autres, sa vie peut continuer sans être stigmatisée.

La cinquième facette de cette interaction est *la façon dont la condition stigmatisante a été acquise et qui était le responsable*. Une personne qui a subi un accident dû à la négligence d'autrui est plus digne de notre respect qu'un alcoolique qui a bu pendant toute sa vie pour son plaisir.

Le sixième facteur qui peut avoir une influence sur l'interaction société- stigmatisé est *le type et le degré de danger que la condition de stigmatisé représente pour les autres*. Le danger peut être réel ou imaginaire. Par exemple, après les attentats du 11 septembre 2001, certains ont cru que tous les Arabes qui vivaient aux États-Unis représentaient un potentiel danger pour le reste de la population.

L'analyse de Goffman (1963) s'est concentrée aussi sur les expériences vécues par les personnes stigmatisées. Il décrit les deux étapes du processus de socialisation. La première phase est « *celle durant laquelle l'individu stigmatisé apprend et intègre le point de vue des normaux, acquérant par là les images des soi que lui propose la société, en même temps qu'une idée générale de ce qu'impliquerait la possession d'un tel stigmate* » (Goffman, 1975, p.46). Pendant la deuxième phase, le stigmatisé « *apprend qu'il possède ce stigmate et connaît, cette fois en détail, les conséquences de ce fait* » (Goffman, 1975, p.46).

Les rapports qui existent entre ces deux étapes édifient une « *structure fondamentale qui différencie les itinéraires moraux ouverts au stigmatisé* » (Goffman, 1975, p.46). L'auteur a fait la distinction entre quatre types de structures fondamentales. La première « *est propre à ceux qui, affligés d'un stigmate innés, se socialisent au sein de leur désavantage* » (Goffman, 1975, p.46).

Une deuxième structure fondamentale est créée par la capacité de l'entourage (famille, voisinage) de contrôler l'information ; même si le stigmatisé traverse les premières années de sa vie sans se rendre compte qu'il est différent, « *le moment de vérité survient fréquemment lors des premières aventures amoureuses ou lorsqu'il doit s'attaquer à la recherche d'un emploi* » (Goffman, 1975, p.47).

Le troisième modèle de socialisation est représenté par « *l'individu qui devient stigmatisé tard dans sa vie, ou qui apprend tardivement qu'il a toujours risqué le discrédit* » (Goffman, 1975, p.48) ; il lui devient difficile de se réidentifier et il risque d'aller jusqu'à la « *réprobation de lui-même* ».

Le dernier modèle « *s'applique à ceux qui, d'abord socialisés au sein d'une communauté étrangère, dans ou hors des limites géographiques de la société des normaux, doivent ensuite apprendre une seconde manière d'être qui, pour leur entourage, est la seule réelle et le seul juste* » (Goffman, 1975, p.49).

1.1.4. Discrimination

La discrimination dans la société est un traitement différencié de l'individu selon son âge, son origine ethnique, son orientation sexuelle, sa religion, son handicap ou son sexe. On a déjà mentionné que la discrimination représente la résultante au niveau comportemental de l'interaction entre stéréotype, préjugé et stigmate. La discrimination est définie comme un comportement négatif, injuste, manifesté sélectivement envers les membres d'un groupe cible. Cela suppose qu'on ignore l'égalité de traitement, le respect, la dignité que des individus ou des groupes de personnes peuvent souhaiter (Allport, 1954).

De tels exemples de pratiques discriminatoires sont présentés par Benokraitis et Feagin (1995), selon lesquels la discrimination basée sur le sexe est classifiée en trois types : *manifeste, subtile, et secrète*. Leur modèle, dérivé de la recherche sur la discrimination des sexes, fournit également un cadre utile pour la considération de toute autre forme de discrimination (voir appendice A).

La première catégorie, *la discrimination manifeste (flagrante ou ouverte)*, comporte des pratiques qui sont facilement identifiées comme discriminatoires, telle que la discrimination directe dans le recrutement et le harcèlement. La discrimination manifeste ou ouverte peut être vue comme la résultante des formes démodées de racisme ou de sexisme qui impliquent l'intention d'établir et de maintenir la supériorité d'un certain groupe.

Un bon exemple pour ce type de discrimination est l'étude comparative sur les revenus des hommes et des femmes faite par Statistique Canada¹. Une des conclusions de cette recherche montre que « *les hommes bénéficient toujours d'un avantage salarial par rapport aux femmes* » et qu'ils sont « *plus susceptibles que les femmes d'occuper des postes de gestion où les taux d'obtention d'une rémunération supplémentaire sont relativement élevés, tandis que les femmes se retrouvent surtout dans les emplois professionnels où ces taux sont en général plus faibles* ».

La *discrimination subtile* comporte des pratiques évidentes, mais qui sont rarement notées parce qu'un tel comportement est considéré comme normal (et qui peut ne pas être intentionnellement discriminatoire). Faisant référence à la discrimination basée sur le sexe, Benokraitis et Feagin (1995) mentionnent les cinq caractéristiques de la discrimination subtile : la discrimination peut être volontaire ou involontaire ; elle est évidente, mais passe souvent inaperçue parce qu'elle a été construite dans des normes, des valeurs et des idéologies ; elle est communiquée verbalement et par comportement ; elle est habituellement informelle plutôt que formelle ; elle est plus évidente au niveau individuel plutôt qu'au niveau organisationnel.

La *discrimination secrète* comporte des pratiques malveillantes, intentionnellement cachées. Ce type de discrimination est pratiquée ou mise en application dans les coulisses, avec de quotas qui essayent de la faire passer pour non-discriminatoire. Il est habituellement difficile d'identifier la discrimination secrète parce que les rapports ne sont pas gardés ou sont inaccessibles, la victime peut même ne pas se

¹ Le « *qui, quoi, quand, et où* » des écarts salariaux entre les hommes et les femmes. La série sur le milieu de travail en évolution - Juin 2002, <http://www.hrsdc.gc.ca/fr/sr/sm/ps/rhdc/rpc/publications/recherche/2002-002362/page00.shtml>

rendre compte d'être cible, et les témoins sont trop effrayés ou commodes pour se montrer (Benokraitis et Feagin, 1995).

Une des formes de manifestation de ce type de discrimination est *le tokenism ou la coopération symbolique*. Le *tokenism* fait référence à une politique ou à une pratique limitée d'inclusion des membres d'un groupe minoritaire, ce qui donne d'habitude, un faux aspect des pratiques d'inclusion.

Le tokenism se rapporte habituellement aux politiques ou aux pratiques non écrites et non verbales d'embauche, promotion ou inclusion favorisant un nombre minuscule de personnes de tels groupes sous-représentés comme des femmes, des minorités, physiquement défiées, et les personnes âgées.²

Un bon exemple pour ce type de discrimination est la mise en pratique du célèbre article 86 de la La Charte de droits et libertés de la personne. Même dans le cas où la loi intervient pour donner des chances égales, l'application des lois dans la pratique est faite de telle manière que la discrimination apparaisse. Au Québec, La Charte de droits et libertés de la personne prône l'accès « à l'égalité » qui a pour objet « *de corriger la situation de personnes faisant partie de groupes victimes de discrimination dans l'emploi, ainsi que dans les secteurs de l'éducation ou de la santé et dans tout autre service ordinairement offert au public* »³. Dans la vie réelle, les employeurs interprètent cette loi, en lui donnant une connotation statistique⁴. Au lieu de recevoir l'accès égal, les personnes qui appartiennent à un groupe en particulier⁵ se voient représentés par des quotas. Par exemple, si dans l'ensemble de la population québécoise on a 5% de personnes handicapées et 15 % d'immigrants, ce pourcentage sera aussi représenté dans le personnel embauché.

D'autres exemples incluent les minorités (telles qu'une personne de couleur dans un groupe principalement blanc, ou vice versa) et les femmes. Habituellement, cette personne a des capacités réduites comparées aux autres, la différence par rapport aux autres pouvant être suraccentuée ou rendue exotique. Un autre exemple de coopération symbolique ou tokenism est d'autoriser ou même « inviter

² Tokenism refers to the unwritten and usually unspoken policy or practice of hiring, promoting or otherwise including a minuscule number of people from such underrepresented groups as women, minorities, the physically challenged, and the elderly. (Benokraitis et Feagin, 1995, pp.123) – trad. aut.

³ La Charte de droits et libertés de la personne, art.86

⁴ *John Samuel & Associates Inc. (1997, Février). Les minorités visibles et la fonction publique du Canada. Ottawa. Commission canadienne des droits de la personne*

⁵ «...les femmes, les personnes handicapées, les autochtones, les personnes qui font partie d'une minorité visible en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible.» - Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (2000, chapitre 45)

des citoyens à donner des conseils et à faire des propositions mais en laissant ceux qui ont le pouvoir, seuls juges de la faisabilité ou de la légitimité des conseils en question »⁶.

L'étude de Moss Kanter (1993) fait ressortir une panoplie de thèmes qui concernent le *tokenisme* et les rôles joués par le genre dans l'organisation. L'auteure (e femme ?) fait ressortir les modalités d'opération du genre dans la définition des rôles au sein des entreprises, notamment au plan symbolique. Le concept de *manager* évoque l'image d'un homme dont les attributs renvoient à l'univers masculin (*masculine ethic*). Cette image sous-tend une approche des problèmes par l'abstraction, des habiletés analytiques, la capacité de mettre ses émotions de côté dans l'intérêt de l'organisation. Le *tokenisme* est vu comme une pratique qui consiste à promouvoir quelques femmes à des postes de direction, par rapport à une plus grande partie qui ont le rôle de secrétaire de la direction ou celui de la « *femme du patron* ».

La discrimination peut se manifester à quatre niveaux : *individuel, institutionnel, organisationnel ou culturel*.

La discrimination *individuelle* ou systémique est la résultante au niveau comportemental des stéréotypes et des préjugés personnels capables de créer des disparités entre les membres de différents groupes (Jones, 1997). Ce comportement différent se produit sur une base une à une et est appliqué aux personnes spécifiques, car rarement la discrimination individuelle peut fonctionner indépendamment d'un préjugé du discriminateur (Benokraitis et Feagin, 1995). La discrimination individuelle peut être directe et face à face, indirecte et impersonnelle, ou indirecte mais personnelle.

La discrimination *culturelle* définit les croyances concernant la supériorité d'une certaine personne ou d'un groupe par rapport à un autre groupe. Jones (1997) affirme que la culture est pour la société ce que la personnalité est pour l'individu.

[...] récapitule les attitudes, les valeurs, et les comportements qui définissent qui nous sommes en tant que peuple. En outre, la culture fournit un calibre avec lequel la signification est déterminée. Elle affirme les valeurs à favoriser ou être rejetées. Dans la somme, la culture est un modèle pour vivre dans une société.⁷

⁶ Jacques Donzelot et Renaud Epstein - Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine. Publié dans Esprit (dossier « forces et faiblesses de la participation »), no. 326, 2006 – pp. 5-34

⁷ It summarizes the attitudes, values, and behaviors that define who we are as a people. In addition, culture provides a template with which meaning is determined. It asserts the values to be promoted or rejected. In sum, culture is a blueprint for living in a society. (Jones, 1997, pp.471) – trad. aut.

La culture peut être définie comme la somme de toutes les croyances, des comportements, des arts et des établissements d'une population qui sont transmis d'une génération à l'autre. Dans une culture, le groupe au pouvoir peut définir des valeurs culturelles de même que la forme que ces valeurs devraient prendre. La dominance lui donne le droit de récompenser les valeurs qui correspondent à ses attentes et de punir ou de marginaliser les valeurs associées aux groupes minoritaires.

Au niveau *institutionnel*, la discrimination est reliée à la manipulation ou à la tolérance volontaire ou involontaire des politiques institutionnelles capables de restreindre les opportunités d'un certain groupe (Dovidio, 2000). Dans ce cas, on voit la discrimination dans toute sa complexité, se manifestant sur une base routinière et contextuelle dans la famille, la politique, l'économie, l'éducation, et la religion. On peut parler ici d'un cercle vicieux qui est parfois une combinaison de pauvreté, impossibilité d'accéder à l'éducation, manque d'accès à des perspectives d'emplois stables. Les perspectives d'échapper à ce cercle sont réduites par la discrimination qui se manifeste à tous les niveaux.

En faisant la distinction entre la discrimination institutionnelle et celle organisationnelle, on peut dire que si la première se manifeste au niveau macro sociétal, la deuxième est visible au niveau micro. La discrimination *organisationnelle* implique l'accès différencié d'un certain groupe à l'emploi à des salaires égaux, ou à l'avancement au sein d'une organisation. Dans ce cas, la discrimination se produit quand les décisions d'emploi telles que la sélection, l'évaluation, la promotion, ou l'attribution de récompenses sont basées sur les caractéristiques immuables des individus comme l'âge, l'aspect, le sexe, ou la couleur de la peau plutôt que sur la productivité ou les qualifications (Gutek, Cohen et Tsui, 1996).

En ce qui concerne la discrimination organisationnelle ou la discrimination à l'emploi qui fait l'objet de cette recherche, Goodman-Delahunty (1999) émet quatre hypothèses : 1) traitement moins favorable accordé à des individus qui ne sont pas des membres d'un groupe visé ; 2) pratiques appliquées, de façon systémique, sur un groupe visé et qui ne sont pas justifiées par nécessité d'affaires ; 3) un climat hostile ou abusif au lieu de travail qui interfère déraisonnablement avec le rendement des employés ou avec les offres d'emploi ; 4) le refus d'accommodement raisonnable⁸ ou de prise en considération des croyances religieuses ou d'une incapacité physique ou psychologique des employés.

⁸ Accommodement raisonnable – l'obligation qu'ont l'appareil étatique ou les organismes privés d'aménager leurs pratiques, leurs lois ou leurs règlements afin d'accorder, dans des limites raisonnables, un traitement différentiel à certains individus qui risquent d'être pénalisés par l'application d'une norme à portée universelle (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), 2006

1.1.4.1. La discrimination basée sur l'âge

La notion d'âgisme a été introduite en 1969 par Robert Butler qui l'avait qualifiée de discrimination « *similaire au racisme et au sexisme* ». L'âgisme est défini comme un stéréotype relié aux personnes âgées, sur la seule base de leur âge, dans le but de créer des attentes négatives, de les discriminer, et d'éviter de traiter leurs problèmes sociaux et physiologiques (Campbell, 1996, p.20). L'âgisme a souvent comme point de départ la croyance selon laquelle les personnes plus âgées sont improductives, malades, les affaiblissements cognitifs étant la norme. Les résultats les plus répandus de l'âgisme sont l'isolement dans la communauté, logements inadéquats, revenus insatisfaisants, institutionnalisation inutile, maladies mentales et physiques non traitées, et suicide (Healy, 1993).

À quel âge une personne devient-elle vieille ? La question n'est pas considérée de la même façon partout dans le monde, au-delà de la pratique de placer des âges de retraite obligatoires.

La retraite obligatoire et la discrimination fondée sur l'âge suscitent une controverse parce qu'elles mettent en présence les droits des employés plus âgés, d'une part, et les droits des employeurs et de la communauté au sens large, d'autre part.⁹

Les recherches mentionnent d'habitude l'âge de la retraite, 65 ans, comme indicateur usuel de la vieillesse. Mais la vieillesse est un terme relatif, car il y a deux aspects qui peuvent biaiser cet indicateur. Premièrement la différence entre les hommes et les femmes : l'âge de la vieillesse a été repoussé d'une dizaine d'années depuis 1945 (Bourdelaïs, 1993) au-delà de 65 ans pour les hommes, pour les femmes cette limite étant mise cinq ans d'avance, donc à 60 ans au lieu de 65 ans.

Un autre facteur qui peut biaiser les résultats des recherches est le fait que les personnes âgées attribuent d'habitude la discrimination basée sur l'âge à d'autres causes. Par exemple, les personnes âgées qui appartiennent à une minorité ethnique croient qu'elles sont discriminées à cause de leur origine ethnique au lieu de leur âge. De même, les femmes âgées attribuent le comportement discriminatoire au fait qu'elles sont femmes, avant de prendre en considération leur âge.

La littérature du domaine de la gérontologie indique que l'âge chronologique n'est pas un indicateur valide et fiable pour déterminer la performance à l'emploi. Finalement, peu importe l'âge à laquelle on commence à dire qu'une personne est vieille ; c'est très important d'être conscient qu'un jour, si on est chanceux, chacun d'entre nous fera partie de ce groupe. La vieillesse est la seule forme de

⁹ La retraite obligatoire et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, Naresh C. Agarwal, Ph.D. - <http://www.justice.gc.ca/chra/fr/retire1.html>

discrimination majeure où des membres *in-group*, peuvent devenir des membres *out-group* (Nelson, 2004). Campbell (1996) nous donne l'explication du concept d'âgisme : la discrimination envers les personnes âgées est le résultat de notre peur du vieillissement et de la mort. En discriminant les vieilles personnes, les gens pensent qu'ils sont capables de se distancer de la vieillesse pour ne pas s'en contaminer.

Gibson, Zerbe et Franken (1992) ont trouvé des attitudes négatives envers les ouvriers plus âgés dans une étude de 651 directeurs des sociétés à Calgary, Alberta. Ils concluent que les directeurs croient que les ouvriers plus âgés sont coincés dans leurs habitudes, sont peu familiers avec les nouvelles technologies, ont peur de la nouvelle technologie, sont résistants et craintifs du changement, ne peuvent pas faire de changements de carrière dramatiques, et sont trop lents pour apprendre (Gibson, Zerbe et Franken, 1992, p.170). Quant à l'accès des personnes âgées au marché du travail, les mêmes auteurs ont identifié quatre barrières : 1) les personnes âgées à la recherche d'emplois se voient comme victimes de discrimination ; 2) elles sont vues comme étant incapables de faire face aux demandes associées à l'emploi contemporain ; 3) elles ont des difficultés à s'intégrer dans la culture corporative ; 4) les coûts reliés à un employé âgé sont plus grands que ceux reliés à un employé plus jeune.

Même si les recherches se sont concentrées en grande partie sur la discrimination envers les personnes âgées, il y a des recherches plus récentes qui ont mis en évidence le contraire. Kwesiga (2006) soulève l'existence et l'ampleur de la discrimination d'âge envers les plus jeunes ouvriers. La même recherche met en évidence les rapports qui existent entre la discrimination d'âge envers les plus jeunes employés, les résultats du progrès dans la carrière (promotions, revenu, niveaux de gestion) et la satisfaction professionnelle. L'auteure constate que les plus jeunes ouvriers sont évalués moins favorablement que les ouvriers plus âgés, mais qu'il n'y a aucune différence significative entre les perceptions des employés jeunes et âgés par rapport à la discrimination basée sur l'âge.

1.1.4.2. La discrimination basée sur le handicap

Contrairement à tous les nouveaux euphémismes qui remplacent la notion de handicap, nous avons décidé de la garder dans cette étude, que ce soit dans l'acceptation de handicap physique ou de handicap mental. Qu'il s'agisse d'une « *personne avec handicap physique* » ou d'une personne avec « *handicap mental* », la vérité est que l'accès à une vie proche de la normale est toujours difficile pour les personnes handicapées.

« *Aujourd'hui, loin d'avoir régressé, l'apparence a étendu son emprise à tous les domaines de la vie sociale* » (Amadiou, 2002). En même temps, à partir des dernières décades du vingtième siècle, le mouvement de normalisation a accentué l'importance de l'intégration dans la société des personnes touchées par un handicap.

Or, si depuis une trentaine d'années, on prend de plus en plus en considération des facteurs d'injustice sociale et économique comme le sexe, la race ou le handicap, si les lois existent en ces domaines qui imposent désormais, par exemple, des quotas, si les politiques suivies ont d'ailleurs permis d'atteindre certains résultats quand bien même le chemin à parcourir reste immense, l'inégalité liée aux apparences, elle, demeure largement sous-estimée et cachée. (Amadiou, 2002, p.191-192)

L'accès à l'emploi a une importance majeure dans la vie des personnes avec un handicap, surtout quand elles ont le désir de vivre indépendamment et de s'intégrer totalement dans la société. Habituellement, on peut trouver quatre éléments qui peuvent contribuer au succès ou à l'échec d'une telle démarche (Mahoney, 1976). Les facteurs cités par l'auteur sont reliés à l'individu, à l'employeur, au marché du travail et aux tâches qu'ils doivent effectuer. À ceux-ci on peut ajouter l'ignorance du public ou des potentiels collègues de travail et le manque du support de la part de la famille ou de la part de la société. En ce qui concerne l'individu, sa démarche est piégée à plusieurs étapes dans sa vie, y compris dans le processus d'embauche. Une telle personne aura un rendement réduit au travail, sera dépendante des autres, va s'adapter avec difficulté à d'autres tâches et sa productivité sera plus faible par rapport à ses collègues. Les coûts pour l'employeur seront plus grands dans ce cas, surtout s'il doit adapter le lieu de travail au handicap de la personne en question (Ontario Advisory Council for Disabled Persons, 1990).

1.1.4.3. La discrimination basée sur la religion

De façon générale, la religion soutient un certain code moral (qui demande à ses adeptes d'aimer leurs proches et d'être tolérants). Paradoxalement, un bref survol de l'histoire de l'humanité nous révèle le fait que les guerres menées au nom de la religion ont causé la mort de plus de personnes que tous les autres désastres naturels ou toute autre forme d'intolérance ou discrimination. On ne doit pas oublier que plusieurs religions sont responsables de plusieurs événements : la religion a produit les croisades, l'Inquisition, les guerres de l'Europe de l'Est, les atrocités dans l'ancienne République Yougoslave et tant d'autres événements de moindre ampleur, mais qui ont laissé des traces profondes. Malheureusement, les exemples de batailles portées au nom de la religion ne portent pas seulement sur les époques éloignées, mais aussi sur les temps modernes.

Allport (1966) suggère que la source du préjugé ne réside pas dans la religion, mais dans la façon dont les individus sont religieux. Il a constaté l'existence de deux « manières » d'être religieux. Premièrement, il parle d'une orientation religieuse *intrinsèque*. Dans ce cas, la personne vit sa religion comme une fin en soi. Autrement dit, si la motivation est intrinsèque, les gens pratiquent leur religion dans tous les aspects de leur vie. Deuxièmement, l'auteur remarque la présence d'une motivation *extrinsèque*. Dans ce cas, les gens pratiquent leur religion pour des bénéfices personnels et pour améliorer leur propre image. En se rapportant à cette classification, Allport affirme que « *les extrinsèques* » sont plus supposés avoir des préjugés. On peut ajouter ici le fait qu'il y a des personnes qui ne sont pas du tout religieuses, mais qui ont des préjugés et qui discriminent les personnes religieuses.

En ce qui concerne l'accès au marché du travail, les religieux pratiquants font face à plusieurs barrières. Premièrement, leurs disponibilités horaires dans leurs demandes d'emploi. Par exemple, il y a des emplois qui demandent à l'employé d'être présent au travail un jour désigné comme jour de relâche par la religion à laquelle il appartient. Deuxièmement, l'objet du travail peut entrer en conflit avec ses préceptes religieux. Par exemple, une personne qui adhère à une religion statuant que la vache est un animal saint, comme employée dans une boucherie est supposée tuer des vaches. Le point de vue de l'employeur sera différent ; pour celui-ci, l'accommodement raisonnable fait au nom des croyances de son employé entraînant des coûts supplémentaires. Les coûts reliés à l'accommodement raisonnable signifient pour l'employeur des pauses pour la prière accordée à son employé, l'espace adéquat nécessaire, l'horaire de travail adapté aux croyances, etc.

1.1.4.4. La discrimination fondée sur l'orientation sexuelle

L'orientation sexuelle est une notion développée dans le cadre du discours sur la sexualité et sur la société propre à la fin des années soixante et qui a remplacé la notion de préférence sexuelle. Le sens que la médecine donne à cette notion est le rapport sexuel entre deux personnes, sans particulièrement faire référence au sexe des personnes impliquées dans la relation. De nos jours, on fait la différence entre *le genre*, utilisé plus dans son sens social ou culturel, et *le sexe*, qui fait plus référence au plan biologique.

Le discours sur l'orientation sexuelle peut-être réduit à deux notions : celle d'hétérosexuel et celle d'homosexuel. Si on parle de valeurs et de cultures appartenant aux hétérosexuels, les individus discriminés sont les homosexuels. Pour la majorité des gens, la tendance est d'assumer que l'attraction et la relation romantique ou sexuelle doivent exister seulement entre deux personnes de sexe différent.

L'attraction orientée vers une personne de même sexe, ou la relation entre deux personnes de même sexe est perçue comme pas naturelle ou déviante. Gais ou lesbiennes, ils doivent affronter les stéréotypes et les préjugés dans leurs rapports avec les hétérosexuels.

Le traitement discriminatoire basé sur l'orientation sexuelle, a comme résultat un militantisme plus élevé et une satisfaction inférieure de la vie et de la communauté (Birt et Dion, 1987). Comme toutes les autres minorités, les gais et les lesbiennes font face constamment à toutes sortes de préjugés et de discriminations dans leurs vies personnelles et professionnelles, raison pour laquelle Elliot (1993) affirme qu'ils doivent être considérés comme une « *minorité culturelle non ethnique* » (p. 211). Cette affirmation suppose l'existence d'une majorité hétérosexuelle qui a le pouvoir d'imposer les normes et les valeurs culturelles dans la société. Par la suite, la minorité est marginalisée, son accès à l'emploi est réduit aussi que son interaction avec la société. Comme conséquence, les homosexuels interagissent avec les membres du même groupe, comme le font d'habitude les minorités ethniques.

Croteau et Hedstrom (1993) ont remarqué deux aspects importants dans la carrière professionnelle des homosexuels : le management de leur stigmatisme et l'obtention du support et des possibilités d'affirmation. Comme résultat direct de l'orientation sexuelle, Croteau (1996) a trouvé deux types de discrimination : formelle et informelle. En ce qui concerne la discrimination *formelle*, elle fait référence à l'organisation et comprend le refus de l'accès à l'emploi ou le refus de l'accès aux promotions. La discrimination *informelle* fait référence aux actions qui sont plus personnelles, comme le harcèlement pratiqué par des collègues de travail.

Par rapport à d'autres minorités, les gais et les lesbiennes ont la possibilité de dissimuler leur statut. Ils ont le choix de ne faire face ni à la discrimination formelle ni à la discrimination informelle. Toutefois, c'est un choix difficile à faire que de passer pour un hétérosexuel (Elliot, 1993). « *Cette coopération de l'individu stigmatisé avec les normes pour faire comme si une différence notoire était sans importance et indigne d'attention représente l'une des principales éventualités qui peuvent marquer l'existence d'une telle personne.* » (Goffman, 1975, p. 57). Dans ce cas, « *l'individu n'est pas discrédité, mais bien discréditable* » et il doit composer tout le temps avec ce statut : dire la vérité ou ne pas la dire et, dans chaque cas, à qui, comment, où et quand. (Goffman, 1975, p. 57). Selon Goffman, si l'individu choisit de ne pas dire la vérité, il commence à mettre en scène une autre personnalité, capable de masquer son stigmatisme. Il va manipuler les informations qu'il donnera aux autres de telle manière qu'il sera considéré normal, acceptable par son entourage.

1.1.4.5. La discrimination fondée sur le sexe

La discrimination basée sur le sexe est une forme de discrimination qui se manifeste à tous les niveaux : individuel, culturel, institutionnel et organisationnel. Dans ce cas, les stéréotypes sont des croyances concernant les traits physiques et les caractéristiques comportementales attribuées aux individus sur la base de leur genre. Ces clichés sont vus comme des attentes au sujet des attributs et des comportements d'un certain groupe et sont considérés comme des antécédents directs dans la discrimination au travail (Dovidio et Hebl, 2005). On trouve que les femmes sont plus concernées par le bien-être d'autrui, plus compatissantes, plus altruistes, plus généreuses et sentimentales, tandis que les hommes sont vus comme dominants, confiants et autoritaires, attributs qui caractérisent d'habitude les leaders.

Plusieurs études ont indiqué, pour soutenir les stéréotypes de ce type, que les échecs des femmes et les succès des hommes sont attribués à des causes stables (comme les compétences et les difficultés des tâches), et que les succès des femmes et les échecs des hommes ont des causes instables (telles que l'effort et la chance).¹⁰

En liaison avec la discrimination basée sur le sexe, il y en a plusieurs concepts à clarifier tels que le sexisme, la ségrégation sexuelle et la stratification sexuelle.

Le sexisme entoure les croyances et les attitudes négatives reliées au genre et a comme résultat un traitement discriminatoire. Même si la plupart des recherches se sont concentrées sur le sexisme envers les femmes, le concept comprend en égale mesure le traitement discriminatoire envers les hommes. Les théories modernes sur le sexisme identifient plusieurs manifestations de ce type de discrimination. Conformément à ces théories, le sexisme inclut le sexisme secret et subtil et aussi le sexisme flagrant ou manifeste (Benokraitis et Feagin, 1997).

Le sexisme manifeste dirigé contre les femmes inclut les actions discriminatoires qui sont tout à fait évidentes pour la plupart des observateurs. Il peut se manifester à tous les niveaux de la société : famille, école, lieu de travail et aussi dans les lois et la politique (Benokraitis et Feagin, 1997).

En ce qui concerne le sexisme subtil, il est vu comme une sorte d'oxymoron : la chevalerie est condescendante ; le support est décourageant ; le harcèlement est amical ; l'exploitation est

¹⁰ The pattern of attributions across several studies was said to support gender stereotypes by attributing women's failures and men's successes to stable causes such as ability and task difficulty), and women's successes and men's failures to unstable causes (such as effort and luck) Janet K. Swim, dictionary, p.234

bienveillante ; la domination est prévenante (Benokraitis et Feagin, 1997). Dans ce cas, le sexisme peut passer comme inaperçu, car il fait partie de la vie quotidienne.

Le sexisme secret fait référence aux tendances de cacher les croyances et les attitudes sexistes et de le faire révéler seulement en certaines situations. On peut associer ce type de sexisme à la stratégie sophistiquée des hommes qui limitent l'accès des femmes dans les postes d'organisation. Ils permettent aux femmes d'accéder à des emplois professionnels, mais ils restreignent leur accès au pouvoir décisionnel.

La stratification sexuelle signifie la distribution inégale des ressources (prestige, puissance, propriété, etc.) basées sur le sexe. La stratification sexuelle permet aux hommes d'établir le degré d'intimité dans les relations interpersonnelles, d'avoir plusieurs degrés de liberté, d'avoir de l'autorité sur les femmes et de monopoliser les événements majeurs de la vie.

La ségrégation sexuelle dénote une division du travail qui concentre les individus dans certains emplois. Cette notion s'appuie sur la théorie du capital humain (Becker, 1957) qui a, à son tour, un fondement biologique. Conformément à cette théorie, les femmes développent moins de capital humain par rapport aux hommes à cause de leurs rôles « domestiques » (Collison et al., 1990). Dans ce contexte, le capital humain est évalué en termes de qualification universitaire, d'emploi, d'expérience, de motivation, de stabilité et d'ambition. En ce qui concerne les « rôles domestiques » — de plus en plus contestés —, les auteurs font référence aux rôles traditionnels qui mettent la famille et les enfants en premier plan et la carrière professionnelle au deuxième plan.

À part la théorie du capital humain qu'on a mentionnée plus haut, il y en a d'autres qui ont tenté d'expliquer la division sexuelle au travail.

Dans l'approche néo-classique, les différences hommes – femmes par rapport au marché du travail sont expliquées comme étant des choix libres et personnels. Conformément à cette approche, le décalage salarial est premièrement la conséquence des productivités différentes des hommes et des femmes. Deuxièmement, le décalage est dû au fait que les femmes passent moins de temps sur le marché du travail que les hommes, à cause de leurs obligations familiales.

L'idée centrale de l'approche féministe est le lien établi entre le rôle des femmes sur le marché du travail (production) et leur rôle dans la famille (reproduction).

La ségrégation serait une conséquence indirecte du rôle des femmes dans la famille et le travail rémunéré des femmes y est perçu comme une transposition des tâches faites à la maison au marché du travail. (...) La ségrégation des femmes, dès lors reléguées aux emplois mal rémunérés, est vue comme l'institutionnalisation de l'idéologie qui conçoit les femmes non comme des travailleuses, mais comme des femmes qui, par hasard, travaillent.¹¹

1.1.4.6. La discrimination sur la race et l'ethnie

Le racisme représente l'interaction entre les stéréotypes et les préjugés, ayant comme résultat la discrimination d'une personne ou un groupe qui appartient à une autre race. Selon Jones (1997), le racisme a trois composantes. Premièrement, le préjugé qui contient des évaluations négatives relatives à un autre groupe. Deuxièmement, le stéréotype qui trouve ses racines dans la conviction qu'entre deux groupes il y a des différences biologiques fondamentales. Troisièmement, il y a la discrimination qui reflète le traitement différencié envers un groupe ou une personne, tant au niveau individuel qu'au niveau institutionnel.

Essentiellement, le racisme n'implique pas seulement des croyances et des attitudes négatives, mais aussi un certain pouvoir social qui permet à un groupe de désavantager une race et d'offrir plus d'avantages aux membres de sa propre race (Dovidio, 2000). Comme toutes les formes de discrimination, le racisme se manifeste aussi au niveau individuel, institutionnel et culturel. En ce qui concerne le racisme institutionnel, il est important de mentionner qu'un certain groupe devient la cible du racisme en fonction de la manière dont il peut desservir les intérêts du groupe dominant. L'histoire nous met à la disposition la discrimination des Noirs ou des Juifs qui a servi les intérêts des Blancs ségrégationnistes et respectivement des Allemands partisans du nazisme.

Au fond, le racisme culturel ne représente pas seulement la préférence pour la culture d'un certain groupe, mais aussi l'imposition de cette culture à d'autres groupes. Jones (1997) a identifié cinq domaines fondamentaux pour les expériences humaines selon lesquelles les cultures sont différentes : le temps, le rythme, l'improvisation, l'expression orale et la spiritualité (le modèle TRIOS). L'auteur a trouvé que pour les Etats-Unis, la culture a valorisé la planification à la place de l'improvisation, l'orientation vers le futur, les activités planifiables et la croyance dans le contrôle personnel dans leurs vies au lieu de la spiritualité.

¹¹ Soares, Angelo (1995). Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation : Une comparaison Brésil - Québec, Thèse de doctorat, Université Laval, Québec.

Une forme accentuée de discrimination raciale est l'*ethnocentrisme*. Cette notion représente la croyance qu'un groupe est dominant et qu'il représente le standard selon lequel on doit juger les autres. Autrement dit, l'ethnocentrisme représente la suprématie d'un groupe et de sa façon d'être. L'ethnocentrisme suppose en même temps des attitudes négatives envers les autres, attitudes qui ont pour origine le besoin de l'individu de garder une bonne opinion de lui-même et de jeter sur les autres ses caractéristiques négatives.

La forme extrême du racisme est la *xénophobie*, qui est la manifestation de peur face aux étrangers (du grec *xéno*, « ce qui vient de l'extérieur », et *phobie*, « la peur »). La xénophobie représente une attitude complexe, avec des propriétés cognitives, motivationnelles et comportementales applicables aux groupes d'étrangers — comme les immigrants, les membres d'une autre race, les groupes ethniques ou certains pays. Les gens qui appartiennent aux groupes ci-haut mentionnés peuvent déterminer des réactions d'incertitude ou d'anxiété à cause du fait que leurs actions sont plus difficiles à prévoir (Berger, 1979).

En contraste avec le « *vieux* » racisme, qui est direct et évident, le racisme *crypto* / *caché* / *dissimulé* représente une forme subtile, parfois non-intentionnelle de discrimination (Dovidio et Gaertner, 1998). Les auteurs affirment que cette forme de racisme est non volontaire et caractérise les gens qui possèdent des valeurs égalitaires et se croient dépourvus de préjugés. Parce qu'ils croient fortement dans leurs valeurs égalitaires, les crypto-racistes ne discrimineront pas ouvertement et/ou directement les gens appartenant à une autre race. Chaque fois, ils trouveront, consciemment ou pas, une autre raison pour discriminer quelqu'un.

1.2. Discrimination et l'accès à l'emploi

Les groupes visés par notre recherche sont à l'intersection des rapports sociaux de genre et de race et ethnique. C'est-à-dire que nous sommes intéressés aux femmes et aux minorités ethniques. Dans cette section nous nous concentrerons, par conséquent, sur la discrimination organisationnelle reliée à ces deux catégories sociales. Dans ce contexte, la discrimination intervient quand les décisions d'un employeur — comme la sélection du personnel, l'évaluation, la promotion ou l'allocation des ressources — sont prises en fonction du sexe de l'employé ou de son origine ethnique, au lieu d'être faites en fonction de sa productivité ou de ses qualifications.

La littérature sur la discrimination selon le sexe, la race et l'ethnie met en relief l'absence de formalité, qui non seulement continue à compromettre les pratiques de sélection, mais est également le mécanisme principal dans la récurrence de la discrimination dans le recrutement (Collinson et al. 1990). Jenkins (1986), fait la distinction entre deux catégories de critères de sélection dans le processus de recrutement : *désirable* et *acceptable*. « *Désirable* » fait référence aux critères techniques et fonctionnels de performance, tels que définis par les demandes du poste et mesurés par les qualifications techniques et éducationnelles. « *Acceptable* » est un critère non spécifique et non mesurable, relié à la perception du recruteur, à son sentiment que le candidat est digne de confiance, et qu'il ne posera aucun problème à l'organisation.

L'évaluation pour le critère « *acceptable* » est très difficile parce qu'elle implique des jugements sur le caractère du candidat, sur la possibilité de celui-ci de s'accommoder dans l'organisation et de se conformer aux exigences. Jenkins (cité par Collinson et al. 1990) conclut que les critères implicites et informels de l'acceptabilité ont une importance vitale dans le processus de sélection. Il suggère que ce soit à ce point que la discrimination fasse son apparition. L'utilisation des critères informels représente en effet un processus inefficace, surtout quand les recruteurs reflètent sur les candidats leurs propres images et leurs expériences personnelles. *L'effet de halo*, tel qu'il est nommé dans la littérature, peut opérer dans le sens positif ou dans le sens négatif. Les recherches ont confirmé le fait que les recruteurs portent leurs jugements sur les candidats dans les premières quatre minutes de la rencontre et qu'ils passent le reste de l'interview à confirmer cette opinion (Webster, 1964, cité par Collinson et al. 1990).

Plusieurs théories ont été développées afin d'expliquer les évaluations ou les jugements des individus qui violent les stéréotypes culturels liés au groupe social auquel ils appartiennent.

La théorie du rôle social considère que les individus développent la majeure partie de leurs activités quotidiennes conformément aux rôles assignés ou en fonction des attentes des autres. La théorie fait référence aux liens qui existent entre l'individu et la société, dans le sens que l'individu est considéré comme faisant toujours partie d'un certain groupe. Dans le cadre du groupe, les individus prennent des positions distinctes. Chacune de ces positions joue un certain rôle, avec toute une série de fonctions qui répondent aux attentes des autres. Ces attentes formalisées deviennent des normes au moment où un nombre suffisant de personnes se sentent confortables à donner des punitions et des récompenses pour un comportement prévu. L'anticipation des récompenses et des punitions pousse les individus à se conformer aux rôles (Parsons, 1937).

Prenant comme point de départ cette théorie, *la théorie du modèle stéréotypé et de la congruence du rôle* vient poser que les individus devraient se conformer aux stéréotypes attribués par coutume à leur groupe. Autrement dit, si on parle d'une femme, elle doit « jouer » son rôle bien connu dans la société et dans la famille ; elle peut accéder à un emploi réservé exclusivement aux hommes, mais, dans ce cas, son rôle n'est plus congruent avec les attentes de la société et parfois de la famille (Sarbin et Allen, 1968).

La théorie du rôle social, et la théorie du modèle stéréotypé et de la congruence du rôle suggèrent que les individus qui violent leurs rôles reçoivent des évaluations négatives de la part de leurs interlocuteurs. Par contre, *la théorie de la violation des attentes* (Jussim, 1986) affirme que les individus qui dérogent aux attentes de leur groupe d'adhésion recevront des évaluations différentes – soit extrêmement positives soit extrêmement négatives – de la part de leurs interlocuteurs, ce qui n'arrive pas aux individus qui se conforment aux attentes.

Un concept véhiculé souvent dans la littérature est celui de « *plafond du verre* » (*the glass ceiling*). Associée à la discrimination des femmes et à la minimisation de leur rôle dans l'organisation, *the glass ceiling* fait également référence à la discrimination basée sur la race et l'ethnie. Le plafond de verre signifie la barrière invisible qui empêche les femmes ou les minorités d'avancer vers les positions de senior ou de gestionnaire dans le cadre de leurs organisations. Selon cette théorie, les femmes et les minorités représentent la majorité dans les positions de bas niveau. Les critiques apportées à ce modèle ont prouvé que la discrimination n'est pas la seule à contribuer à la formation du plafond du verre. Il y a aussi d'autres facteurs, nommés « *innocents* », tels que les choix de carrière, la personnalité des individus ou la sphère d'intérêts de l'employé (Goodman-Delahunty, 2000).

1.2.1. La discrimination à l'emploi basé sur le sexe

La culture organisationnelle tente de développer des catégories spécifiques et des schémas reliés à la structure de cette organisation. Chaque rôle organisationnel définit une catégorie d'individus qui a bien performé dans le passé, d'où la possibilité de répéter le scénario si on embauche le même type d'individus. Les qualités associées à une personne qui a bien performé dans une organisation portent dans la littérature le nom de « *role incumbent schema* », les schémas des rôles attribués. Conformément à ce schéma, le candidat idéal a les attributs de tous les autres employés qui ont bien performé dans l'emploi. Habituellement, l'employeur cherchera chez tous les candidats les mêmes qualités. Si, par exemple, dans une compagnie les membres d'un groupe ethnique ont eu de bons

résultats, l'employeur tentera d'embaucher d'autres membres du même groupe, tout en étant assuré que leur productivité sera pareille.

Dans le cadre des théories qui soutiennent ce modèle, les schémas des rôles attribués sont constitués de prescriptions et de descriptions et sont devenus des profils standard recherchés par les employeurs (Gorman, 2005). Un tel profil est utilisé par l'employeur pour choisir les candidats, pour embaucher les personnes qui correspondent le mieux à ses attentes et pour faire des promotions.

Une fois adopté par l'organisation, le schéma des rôles attribués devient une partie de la culture organisationnelle. Les personnes chargées du recrutement ou des promotions prendront leurs décisions en fonction de ce schéma qui limite pourtant leurs propres capacités d'analyse (Gorman, 2005). Premièrement, il leur sera difficile d'imaginer une autre façon de faire. Changer le modèle sur place demande un effort cognitif et est réservé aux personnes qui ont suffisamment de temps et de motivation pour le faire. Deuxièmement, les individus qui sont déjà dans l'organisation sont liés par des contraintes normatives et ils n'ont pas le pouvoir de prendre de décisions. Troisièmement, si la prise de décision est faite par plusieurs personnes, le schéma fonctionne comme point de référence pour faciliter leur coordination.

Les disparités entre les sexes sur le marché du travail se manifestent principalement dans la répartition différenciée des emplois selon le sexe de l'employé et dans la différence de salaire au profit des hommes. Dans la littérature, l'une des premières théories qui ont tenté d'expliquer les différences salariales entre les sexes est la théorie néoclassique. Selon cette théorie, l'existence des écarts salariaux entre les deux groupes (hommes et femmes) qui ont des productivités identiques n'est qu'un phénomène mineur et transitoire, en situation de concurrence. *« Si les femmes étaient aussi productives que les hommes, mais avaient des salaires plus faibles, les entreprises auraient intérêt à n'employer que du personnel féminin, selon le principe de minimisation des coûts »* (Havet, 2002). Par conséquent, la concurrence entre les entreprises intéressées à attirer une telle sorte de capital devrait conduire à une augmentation du salaire des femmes jusqu'à l'égalisation avec le salaire des hommes.

Mais l'écart est toujours actuel et, face à cette réalité, les recherches se sont concentrées sur d'autres voies. Le modèle du capital humain (que nous avons déjà mentionné à la section 1.4.5.) part de l'hypothèse que les différences sont les conséquences des préférences ou des qualifications de chaque sexe. Autres modèles tentent d'expliquer l'écart salarial par la discrimination. Dans cette optique, les employeurs traiteraient différemment les hommes et les femmes, ils auraient des idées préconçues qui

peuvent provenir de leurs expériences antérieures, des données statistiques ou des préjugés (Havet, 2002).

D'autres modèles représentent en fait une combinaison entre les deux théories – le capital humain et la discrimination. Dans ces modèles, la contribution de la théorie du capital humain est en effet la vision des employeurs qui ont l'intérêt d'augmenter et de maintenir leur capital humain. L'un des principaux critères dans l'évaluation de ce capital est l'attachement à l'entreprise, car les investissements en personnel ne peuvent pas être rentabilisés en cas de départ prématuré.

Dans ce cas, les recherches mettent l'accent sur le fait que l'attachement des femmes au marché de travail est plus faible que celui des hommes à cause de leurs plus nombreux « rôles » hors marché. Les salaires, les promotions et les bénéfices sont attribués en conséquence et le cercle vicieux reste le même : en discriminant les femmes, on réduit leur attachement à l'entreprise ou, si l'on part de l'idée que leur attachement est de toute façon plus réduit que celui des hommes, on réduit leur salaire ou leurs chances d'être promues. Les opportunités hors marché pour les femmes signifient leurs « qualifications » dans l'accomplissement des tâches domestiques, leur attachement pour la famille et l'éducation de leurs enfants.

En ce qui concerne la discrimination, la deuxième composante de ces modèles, la recherche de Havet (2002, p.112) synthétise en quatre points plusieurs autres recherches. Quant au marché du travail, les différences hommes – femmes mentionnées par Havet (2002) consistent dans : les taux de chômage (à cause des critères d'embauche plus sévères pour les femmes) ; les chances d'obtenir une promotion ; les emplois occupés et en particulier l'exclusion des femmes des emplois nécessitant un fort investissement en capital humain spécifique ; les rendements salariaux reliés à l'ancienneté.

1.2.2. La discrimination à l'emploi basée sur la race et sur l'ethnie

La réalité quotidienne démontre que l'accès à l'emploi est fait par des chaînes formelles et informelles. Les chaînes formelles représentent les annonces parues dans les mass media, ce qui veut dire environ 20 % des opportunités d'emploi¹². Pour le reste de 80 %, on parle de chaînes de recrutement informelles dont le bouche à l'oreille et les recommandations constituent les principes de base.

Comme nous l'avons déjà mentionné au début du premier chapitre, les gens sont tentés de se regrouper selon leur race et/ou leur ethnie. Logiquement, les recommandations et les informations colportées de

¹² Jobboom, sept.2007

bouche à l'oreille ont plus de chances d'être transmises dans le cadre de leur groupe. C'est, d'ailleurs, la raison pour laquelle les chaînes de recrutement informelles sont d'habitude reliées à la discrimination à l'emploi fondée sur la race et l'ethnie.

Les recherches de Manzo et Bailey (2005) parlent de la transmission culturelle et de la façon dont celle-ci peut influencer la transmission des stéréotypes dans la pratique sociale. Les théories concernant la transmission culturelle démontrent que la culture populaire peut influencer les actions des individus : les Noirs, par exemple, semblent adopter des comportements qui confirment les stéréotypes. En extrapolant cette théorie au niveau des autres races et ethnies, on peut dire que, généralement parlant, les gens ont tendance à se manifester conformément aux stéréotypes reliés à leur origine ethnique.

Rand and Wexley (1975), suggèrent que la race d'un candidat n'a aucun impact sur la décision d'un recruteur. Vingt ans plus tard, Gousie (1993) trouvait que, bien qu'il n'y ait aucune différence dans les entrevues non formelles, les Noirs sont évalués plus positivement que les blancs dans les entrevues formelles. Plus détaillée et encore plus proche de nos jours, l'étude de Dovidio et Gaertner (2000) met en relief le fait que les qualifications équivoques des candidats noirs à un emploi sont évaluées plus bas que le même genre de qualifications des candidats blancs. L'effet de halo qu'on a mentionné au début de ce chapitre fait sentir sa présence. Plusieurs recherches ont démontré que les recruteurs blancs tentent de favoriser les candidats blancs et que les recruteurs noirs tentent de favoriser les candidats noirs (Prewett-Livingston et al. 1996), mais la discrimination fondée sur race et ethnie est plus vaste que la discrimination des Noirs par les Blancs.

En général, la confusion a pour cause d'utilisation inappropriée des deux notions. Les notions de race et d'ethnie sont souvent confondues et utilisées alternativement. La race est reliée à l'anthropologie, qui divise les êtres humains en trois catégories, selon leurs origines générales et en fonction de leurs caractéristiques physiques. On parlera donc de la race caucasienne, de la race mongoloïde et de la race négroïde. Par contre, l'appartenance ethnique est largement définie comme étant l'adhésion à un groupe avec une identité commune, basée sur une histoire et une culture communes. Donc, malgré le fait qu'il n'y a que trois races, on peut parler d'une multitude d'ethnies.

La recherche de Berger (1979) a démontré que les groupes d'étrangers déclenchent des incertitudes et des états d'anxiété à cause du fait que leur comportement est plus difficile à prédire. Les différences culturelles existent, même si elles ne sont pas toujours évidentes. La discrimination manifeste dans les pays qui n'ont pas de politiques d'immigration peut avoir plusieurs explications, comme nous l'avons

vu dans le premier chapitre. Mais quelle explication pourrait-on donner à la discrimination lorsque celle-ci se manifeste dans des pays ayant des politiques d'immigration régies par des lois et par tous les pouvoirs de l'État ?

Le Québec, avec son abondance d'immigrants, représente un cas à part. Selon les données statistiques, le Québec a reçu, en 2002, 37.619 immigrants (le résultat du dernier recensement sera publié le 13 mars 2006). Près de 10 % d'entre eux proviennent du Maroc, suivis, dans l'ordre, par la Chine – 8.6 %, l'Algérie – 8.2 %, la France – 7.8 % et la Roumanie – 7.5 %. Un an auparavant, le taux de chômage au Québec était de 6.6 %. Normalement, dans ces conditions, la concurrence devient acerbe.

En ce qui suit, notre recherche se concentrera sur la discrimination quant à la recherche d'emploi, basée sur le sexe et l'ethnie, notamment dans le cas des immigrants roumains au Québec. Nous avons déjà parlé dans la section 1.4.4. de discrédité et discréditable. Les minorités ethniques, les Roumains en particulier, font partie de la deuxième catégorie. Ils sont de race caucasienne et ils n'ont pas de traits physiques qui pourraient les discréditer au début de leurs démarches. Leur religion (christianisme de rite orthodoxe) n'entre pas en conflit avec d'autres religions plus consacrées. Dans le cas des candidats à l'emploi membres de ce groupe ethnique, les pièges sont d'une autre nature. Dans notre recherche, nous essayerons de déterminer quelle est la perception des immigrants roumains et quelles sont leurs chances de s'intégrer sur le marché de travail québécois.

1.2.3. Le cheminement professionnel des immigrants

Les immigrants représentent un groupe distinct sur le marché du travail du Canada. L'étude comparative entre les anciens immigrants et les nouveaux immigrants menée par Reitz (2001) révèle que, généralement parlant, les nouveaux immigrants ont moins de succès quant à leur insertion économique. Selon l'auteur, le succès des immigrants est influencé par plusieurs facteurs : leurs compétences, le traitement qu'ils reçoivent sur le marché du travail, y compris les préjugés et la discrimination, et la structure du marché du travail.

Une étude publiée par Statistique Canada (2001) sur 72.141 immigrants avec un emploi relève les différences entre les professions qu'ils ont eues dans leurs pays d'origine et les professions qu'ils pratiquent après leur arrivée au Canada. Des différences significatives ont été enregistrées dans les secteurs : 1) sciences naturelles et appliquées et professions apparentées (26% avant l'arrivée, et 14%

après l'arrivée) ; 2) ventes et services (9% avant, et 30% après) ; 3) transformation, fabrication et services d'utilité publique (4% avant, et 20% après).¹³

On peut voir une diminution du degré d'occupation dans les emplois de prestige et une forte augmentation dans des emplois moins qualifiés tels que les ventes et les services et la fabrication. Est-ce que cela signifie que les immigrants se sont orientés vers des emplois en dessous de leur qualification par choix ou parce qu'ils ont été forcés par la réalité du marché du travail ? Nous avons essayé de trouver une réponse à cette question en l'adressant aux sujets de notre recherche.

Hum et Simpson (2003) affirment que le capital humain étranger est généralement considéré comme une valeur moindre sur le marché du travail du pays d'accueil. Zhu (2005) prend en considération deux hypothèses : les performances des immigrants sur le marché du travail sont réduites soit par un degré insuffisant de transférabilité des compétences, soit par la discrimination à l'emploi. Aucune recherche ne donne une réponse nette à cette question.

1.2.4. Crise d'identité sociale et professionnelle

L'identité sociale est étudiée par l'intermédiaire des sentiments d'appartenance au groupe. Ces derniers sont mis en cause par tout changement dans la position sociale de l'individu. Dans ce contexte, on peut dire que l'immigration est une des formes les plus radicales de repositionnement social.

La théorie de Claude Dubar (2002) repose sur le principe psychanalytique de la dualité du soi. Cette théorie explique l'identité de l'individu comme étant une combinaison de deux identités : virtuelle (identité pour autrui) et réelle (identité pour soi), les deux étant en concordance ou en discordance avec les cheminements individuels. L'auteur met le travail comme origine de transformations identitaires; il affirme que dans un contexte des mutations économiques et technologiques, la dimension professionnelle de l'identité prend une importance de plus en plus accrue.

À la lumière de cette théorie, on se demande si les immigrants ont dû faire face non seulement à une crise d'identité sociale, mais aussi à une crise d'identité professionnelle, la première étant la conséquence du deuxième.

La plus grande partie des immigrants ont des études universitaires. Chacun d'entre eux estime normal d'avoir le même statut social qu'en Roumanie. Mais leur accès aux métiers appelés, « de prestige »

¹³ Voir appendice E

parfois est régi par un ordre professionnel. Dans ce contexte, on a considéré opportun d'insérer quelques mots sur l'influence des ordres professionnels dans la vie des immigrants.

1.2.5. Les ordres professionnels

Au Québec, il y a 45 Ordres professionnels qui « *disposent d'une réelle autonomie pour accomplir leur mandat de protection du public* »¹⁴ et qui possèdent, chacun, leurs propres pratiques administratives. Toutefois, le fonctionnement des ordres est encadré par le Code des professions. « *Les règlements ainsi promulgués ont force de loi* »¹⁵, car les principaux règlements adoptés par ces derniers doivent être approuvés par le gouvernement du Québec ou par l'Office des professions du Québec avant leur entrée en vigueur.

Un immigrant doit faire reconnaître les diplômes ou la formation acquise à l'étranger. Conformément aux critères déterminés par le règlement approuvé par le gouvernement, chaque ordre a le pouvoir de reconnaître ou de refuser l'équivalence des diplômes ou de la formation acquise à l'étranger par un candidat.¹⁶

Pour avoir le droit d'exercer une profession ou d'utiliser un titre professionnel, les requérants doivent remplir deux conditions : 1) le candidat doit obtenir un permis de l'ordre responsable et 2) il doit devenir membre de cet ordre. Si la deuxième partie n'est qu'une formalité qui demande le paiement d'une certaine cotisation, l'obtention d'un permis s'avère plus que compliquée :

*Pour obtenir un permis, le candidat doit : satisfaire aux exigences de scolarité (détenir un diplôme québécois prévu par le règlement ou détenir un diplôme ou une formation reconnus équivalents au diplôme québécois) ; remplir d'autres conditions qui varient selon les ordres (stage, examen, formation supplémentaire ou expérience) ; avoir une connaissance suffisante de la langue française.*¹⁷

La première condition et la troisième sont des choses bien claires ; par contre, « *remplir d'autres conditions qui varient selon les ordres* » représente les vrais pièges, vu que les candidatures sont jugées cas par cas, et qu'aucune décision ne ressemble à une autre¹⁸. Toutes ces « *autres conditions* » ont rendu amère la vie des immigrants, qui à un moment donné ont choisi de changer de métier ou de poursuivre leurs études au-delà du bras long d'un certain ordre.

¹⁴ <http://www.opq.gouv.qc.ca>

¹⁵ <http://www.opq.gouv.qc.ca>

¹⁶ www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/professions-regies/brochure-ordre-professionnel.pdf

¹⁷ <http://www.professions-quebec.org/index.php/fr/element/visualiser/id/117>

¹⁸ <http://www.professions-quebec.org/index.php/fr/element/visualiser/id/117>

1.2.6. Mise en contexte - les Roumains à Montréal

Le choix de la période de cinq ans a été inspiré par l'analyse de Renaud et Cayn (2006), deux ans après le rapport de 2004 qui rendait compte des résultats d'une enquête effectuée deux ans auparavant. À partir d'un échantillon représentatif de 2000 immigrants, l'enquête s'est proposée d'évaluer dans quelle mesure les immigrants arrivés au Québec après l'adoption d'une nouvelle grille de sélection avaient réussi à s'intégrer au marché du travail québécois. Cette enquête de type longitudinal rétrospectif a permis aux auteurs de constater que 50 % des immigrants ont accès à un emploi qualifié après un an et que la probabilité finale, après 5 ans, sera de 68 %. Deux questions ont surgi après la lecture de cette enquête : qu'est-ce qui explique ce pourcentage et pour quelle(s) raison(s) les immigrants – des gens pourtant bien éduqués et qualifiés – doivent-ils attendre de 4 à 5 ans afin d'accéder à des postes susceptibles de récompenser leurs études et l'expérience de travail acquise dans leur pays d'origine ?

Les programmes d'immigration au Canada sont partagés en trois composantes : la composante économique (ou les immigrants indépendants), la composante humanitaire et la composante familiale. Les paramètres de sélection sont différents, en fonction de la catégorie dans laquelle les candidats sont encadrés. Appartiennent à la première catégorie les immigrants qui, pour différentes raisons, ont décidé de quitter leur pays d'origine, et la tâche de se faire un avenir leur revient en grande partie.

Les personnes qui ont été acceptées pour des raisons humanitaires font partie de la deuxième catégorie, et le gouvernement a certainement des obligations plus élevées envers celles-ci. En ce qui concerne la composante familiale, les immigrés qui sont acceptés sont des personnes qui ont des parents qui vivent déjà au Canada et c'est à ceux-ci de les aider à s'intégrer.

Les critères de sélection dans le cas des immigrants indépendants sont en train de changer, en fonction des besoins du Québec. Les raisons démographiques ou la forte demande pour un certain métier peuvent influencer la décision de sélection. Notre recherche se concentrera sur les immigrants qui font partie de la composante économique, c'est-à-dire les immigrants indépendants, qui sont responsables en grande partie de leur avenir.

Selon Statistique Canada (2006), les trois plus gros bassins d'immigration sont l'Europe de l'Ouest et les États-Unis avec 37,9 % des immigrants, le Maghreb avec 25,6 %, et l'Europe de l'Est incluant l'ex-URSS avec 15,9 %. La région « Asie de l'Ouest et Moyen-Orient » compte 6,2 % des immigrants,

l'Asie de l'Est et l'Océanie, 5,5 %, l'Amérique (excluant les États-Unis), 4,9 %, et l'Afrique (excluant le Maghreb), 4,1 %.

En ce qui suit, nous allons analyser la poursuite professionnelle des personnes provenant de l'Europe de l'Est, plus précisément de la Roumanie. Le but de la recherche est de déterminer si les stéréotypes et les préjugés ont piégé ou non leur accès au marché du travail québécois.

Cette recherche examine les entrevues avec 12 répondants qui sont des immigrants roumains établis au Québec depuis 1 à 5 ans et depuis plus de 5 ans. Les répondants sont partagés en 4 groupes, compte tenu de leur sexe et de leur date d'arrivée au Québec. En ce qui suit, nous allons expliquer les raisons pour lesquelles on a partagé les répondants en fonction de leur date d'arrivée au Québec et quel est le but de cette démarche.

CHAPITRE II

ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE

Avant de commencer l'analyse des entrevues, nous allons présenter la méthodologie utilisée dans cette enquête d'histoire orale. Tout d'abord, nous décrirons le cheminement qui nous a amenée à choisir cette approche. Ensuite, nous expliquerons les aspects centraux de notre démarche : le recrutement des informateurs, la construction du canevas d'entretien, le déroulement des entretiens et l'analyse des données.

2.1. L'objectif de recherche

L'objectif principal de la présente recherche est de comprendre comment les immigrants roumains éprouvent l'intégration sur le marché de travail québécois. En nous penchant sur l'expérience que chaque immigrant a eue pendant la période d'intégration, nous sommes en mesure d'identifier les facteurs qui peuvent influencer leur accès sur le marché de travail québécois.

2.2. La recherche qualitative

À la recherche d'une identité complexe, nous avons besoin d'une approche très fine pour pouvoir cerner notre objet de recherche. La méthode d'investigation choisie devrait permettre aux sujets de recherche d'exprimer leurs pensées, leurs idées. L'approche qualitative devient dans ce cas, selon nous, la méthodologie la plus appropriée. À partir d'entretiens semi-directifs, nous avons choisi de faire une enquête de terrain de type qualitatif.

Vu que l'objectif de notre recherche est de conceptualiser des phénomènes théoriques, nous avons privilégié l'approche qualitative de type exploratoire. Celle-ci génère des idées et des hypothèses pouvant faciliter la compréhension de la façon dont une question est perçue par la population cible. Aussi, permet-elle de définir ou de cerner les options liées à cette question.

Ce type de recherche donne un aperçu du comportement et des perceptions des gens et s'intéresse à la manière dont ceux-ci interprètent leur expérience et se servent de ces interprétations pour guider leurs futures actions. L'approche qualitative permet d'étudier l'opinion des individus sur un sujet particulier de façon plus approfondie qu'un sondage.

Toutefois, les méthodes d'analyse utilisées par l'approche qualitative de type exploratoire impliquent une interprétation des données qui repose sur le jugement personnel et sur l'expertise de l'analyste (Duhaime et Landry, 1995). Ces méthodes impliquent une stratégie souple et interactive qui donne au chercheur une certaine marge de manoeuvre pour adapter ses questions selon les réponses et les expériences individuelles des participants.

2.3. La recherche des informateurs

Nous nous orientons vers l'étude d'une partie de la réalité sociale et historique, d'un objet social afin de comprendre comment il fonctionne et comment il se transforme ; pour ce faire, nous nous pencherons sur l'articulation des liens et des rapports sociaux, sur les mécanismes, les processus et les logiques d'action qui les caractérisent (Bertaux, 1997).

Pour Bertaux (1997), le récit de vie est le résultat d'un entretien narratif, au cours duquel un chercheur demande à un sujet de lui raconter une partie de son expérience vécue. Selon l'auteur, il y a récit de vie dès qu'un sujet raconte à une autre personne un épisode quelconque de son expérience vécue. À son tour, Wacheux (1996) définit la méthode biographique comme étant l'analyse d'un récit fait par un acteur sur des événements qu'il a vécus. Son discours est provoqué par le chercheur et l'acteur est libre de formuler les faits et les interprétations qu'il en donne.

Pour constituer notre groupe de sujets, nous nous sommes adressée à la Fédération des Associations des Roumains (FAR-Canada) et lui avons demandé les coordonnées des immigrants de fraîche date. C'est grâce à cet organisme que nous avons ciblé nos sujets. La grande difficulté à trouver des répondants et le fait que l'une des entrevues était faible en informations nous a contrainte à réduire notre cohorte à douze personnes. Une autre difficulté était de trouver un nombre égal de répondants en fonction de leur date d'arrivée et en fonction de leur sexe (trois femmes et trois hommes arrivés à Montréal il y a moins de cinq ans, et trois femmes et trois hommes arrivés ici il y a plus de cinq ans).

Nous avons décidé de créer deux groupes : un groupe composé de 3 hommes et 3 femmes arrivés au Québec il y a 5 ans, et un autre, avec la même composante, mais dont les membres ont immigré au Québec il y a plus de 5 ans. Alors que l'âge des répondants n'a pas été très important, ce qui nous intéressait était l'expérience de travail dans leur pays d'origine et le fait de ne pas avoir encore l'âge de la retraite. Aussi, avons-nous éliminé les répondants qui sont des travailleurs autonomes et qui n'ont pas dû faire face aux mêmes problèmes quant à leur intégration sur le marché du travail.

Tableau 2.1.

Le résumé des caractéristiques des participants

Variables		Moyenne
Sexe	Hommes	50% (6)
	Femmes	50% (6)
Lieu de naissance	Roumanie	100% (12)
Âge	Moins de 40 ans	83.3% (10)
	Entre 40 et 49 ans	8.3% (1)
	50 ans et plus	8.3% (1)
État civil	Célibataires	8.3% (1)
	Conjoints de fait	8.3% (1)
	Mariés	50% (6)
	Séparés divorcés	33.3% (4)
Nombre d'enfants	Aucun	50% (6)
	Au moins un enfant	50% (6)
Première langue (utilisée après la langue maternelle)	Français	83.3% (10)
	Anglais	16.7% (2)

2.4. La collecte de données

Le processus de collecte de données doit être précédé par le test de la dernière version de la grille d'entrevues. Nous avons effectué un prétest afin de vérifier le contenu et l'ordre des questions et la compréhension des répondants par rapport à chacune d'elles (Baumard et al., 1999). L'entretien a été réalisé auprès d'un immigrant roumain qui n'a pas participé à notre recherche. Cette procédure nous a permis d'accroître la validité interne de la recherche et aussi d'ajouter une question supplémentaire à notre grille d'entrevue¹⁹.

2.4.1. L'instrument de recherche

La méthode des récits de vie ou de l'entrevue semi-dirigée implique l'analyse et la compréhension des situations à partir du vécu des individus. Certes, cette approche est subjective, et c'est au chercheur de la gérer et de prendre également en compte le contexte et les objectifs de la recherche. Notre objectif n'est pas de reconstituer de la mémoire, mais de recueillir des informations sur l'environnement social de l'individu (Peneff, 1990) et de ses perceptions. C'est à partir de ces informations que nous faisons la lecture de la société et que nous offrons une image du vécu des acteurs.

Seuls les entretiens nous permettront de sonder et de comprendre les facteurs qui influencent l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois. L'entrevue semi-structurée est l'instrument de collecte de données qui permet au chercheur de créer un climat de confiance avec les participants. C'est ainsi qu'il peut avoir accès à des données délicates telles celles entourant le phénomène d'immigration.

Le canevas d'entretien²⁰ utilisé dans cette recherche a regroupé les questions sous trois grandes rubriques. La première partie comprend des questions liées aux renseignements démographiques qui font le passage vers la deuxième section, le travail, qui comprend plusieurs questions de type ouvert. La troisième section s'adresse aux sujets qui sont en contact direct avec la clientèle.

La première question directe, « *Pourquoi avez-vous immigré au Canada ?* », a comme but de déterminer les raisons pour lesquelles nos répondants ont choisi le Canada. D'autres questions ouvertes ont été posées afin de connaître le cheminement professionnel des informateurs, les mesures qu'ils ont prises pour mieux s'intégrer sur le marché du travail québécois et les relations qu'ils ont avec leurs

¹⁹ Voir appendice B, section II, Q3

²⁰ Voir appendice B

patrons et collègues. Aussi, avons-nous posé des questions ouvertes qui nous ont permis de comprendre l'opinion de nos sujets sur les programmes d'immigration et sur les mesures d'intégration des immigrants. D'autres questions cherchaient à faire un portrait du sujet en s'intéressant à son profil migratoire, à sa perception sur la société d'accueil, à son réseau social, etc.

Les questions ouvertes ont permis au chercheur de saisir la manière dont le sujet allait structurer sa réponse et aussi de distinguer les thèmes qu'il allait développer. Pendant le discours de chacun de nos sujets, nous avons posé des questions supplémentaires nous permettant de clarifier ou de nuancer certaines réponses.

2.4.2. Le déroulement des entrevues

Treize entretiens de type semi-dirigé ont été menés auprès d'immigrants roumains vivant à Montréal. Le premier et le deuxième groupe de questions ont été adressés à tous les répondants, et le troisième, seulement aux sujets qui sont en contact avec la clientèle. L'une des entrevues a été jugée comme manquant d'information, car le répondant a manifesté peu d'ouverture. Nous avons retenu douze entrevues, que nous avons jugées complètes.

La majorité des entrevues se sont déroulées dans la maison des informateurs. Quatre entretiens se sont déroulés à notre domicile et deux, dans un lieu neutre (cafétéria de l'UQAM). Avant de commencer l'entretien, nous nous sommes présentée, nous avons fait le résumé de notre itinéraire personnel et nous avons expliqué brièvement ce qui nous avait amenée à nous intéresser à l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois.

Avant de poser nos questions, nous avons pris quelques minutes pour décrire à notre sujet les objectifs de notre recherche et les thèmes à aborder. La possibilité de se retirer du processus à n'importe quel moment a été mentionnée à chacun des répondants. Pour que les règles éthiques de la recherche scientifique soient respectées, chaque participant a signé une lettre de consentement²¹, selon laquelle aucun nom ne sera mentionné dans les résultats : les noms des participants et les noms des entreprises pour lesquelles ils travaillent resteront anonymes, et la bande magnétique de chaque entrevue sera conservée en lieux sûrs.

²¹ Voir appendice C

Nous avons encouragé le sujet à choisir lui-même le prénom d'emprunt utilisé dans cette recherche. Nous lui avons donné le choix du nom à partir de la première lettre de l'alphabet. C'est ce qui fait que les prénoms des trois femmes et des trois hommes arrivés ici il y a moins de cinq ans commencent par les lettres A, B et C ; les prénoms des six autres commencent par les lettres D, E et F.

Tableau 2.2.

Pseudonymes des personnes interviewées et la période d'arrivée au Québec :

Moins de 5 ans		Plus de 5 ans	
<i>hommes</i>	<i>femmes</i>	<i>hommes</i>	<i>femmes</i>
Alain	Alice	David	Danielle
Bernard	Blanche	Eric	Elodie
Claude	Catherine	Fabien	Florence

Il faut préciser que nous avons posé les questions dans le même ordre. Afin de mettre nos sujets à l'aise, nous avons toujours commencé par des questions concernant les renseignements démographiques. La première question ouverte – qui tentait de saisir les raisons qui ont poussé nos sujets à immigrer au Québec – constitue l'effet déclencheur de leur récit de vie.

Lors du déroulement des entretiens, nous avons laissé une grande autonomie aux sujets pour structurer leurs réponses. Comme résultat, chaque entretien a pris une forme particulière, car nous avons encouragé l'interviewé à nous poser des questions lui aussi. Lorsque le répondant abordait un sujet « collatéral », nous avons tenté d'épuiser ce sujet avant de passer à la question suivante. Certes, le risque de s'engager dans des discussions futiles était présent, mais pas alarmant.

Chaque entrevue a été enregistrée, ensuite transcrite. Cette façon de faire a porté fruit, car elle nous a permis de recueillir des témoignages riches. La durée de chaque entretien était d'environ une heure et demie ; le plus court (celui qui a été éliminé) a duré 30 minutes et le plus long, trois heures. Tous les entretiens se sont déroulés entre janvier 2008 et mars 2008.

2.5. L'analyse de données

Cette section traite de l'ensemble des étapes qui ont ponctué le processus d'analyse de données, de la première analyse, qui a été effectuée immédiatement après les entrevues individuelles, à l'interprétation finale. Tout en tenant compte des particularités de notre recherche, nous traiterons les étapes de l'analyse des données décrites dans l'article de Duhaime et Landry (1995).

Chaque entretien a été enregistré sur bande magnétique et la transcription a été faite au fur et à mesure que l'entretien était fini. Cette méthode nous a permis de faire une première analyse sur les informations recueillies. Donc, l'analyse s'est faite en deux temps : premièrement, nous avons lu séparément chacun des entretiens pour trouver sa logique ; deuxièmement, l'analyse globale a été faite au moment où toutes les entrevues ont été transcrites.

Afin de faciliter l'analyse, nous avons créé un tableau cumulatif où nous avons inscrit toutes les informations jugées pertinentes : état civil, date d'arrivée, profession passée et actuelle et aussi la position de chaque sujet quant aux principaux thèmes de notre recherche. La mise en parallèle de tous les entretiens nous a permis de faire ressortir les aspects convergents et divergents dans l'itinéraire des sujets.

2.5.1. Le codage des données

Le codage des données consiste à découper le contenu du discours en unités comparables : des parties d'entrevues sont détachées de leur contexte originel et regroupées par thèmes (Tesch, 1990 ; Savoie-Zajc, 2000). Le but de cette phase de décontextualisation est de classifier les éléments constitutifs d'un ensemble par différenciation, pour ensuite les regrouper par analogie afin de fournir une représentation simplifiée des données brutes (Bardin, 1977).

Le codage des données a été fait manuellement. Nous avons choisi cette méthode pour des raisons liées aux compétences langagières de nos répondants. Deux entretiens ont été faits en anglais, et dix en français ; les réponses fournies – fussent-elles en anglais ou en français – ont souvent buté à la barrière linguistique.

Nos unités d'analyse ont été des mots, des phrases ou des paragraphes découpés du contexte originel : le logiciel ne peut coder que la référence explicite à un certain concept, alors que bien des réponses contenaient des références implicites au même concept. Donc, en décidant de ne pas utiliser un logiciel de traitement de texte, nous avons éliminé le risque de perdre des informations pertinentes pour notre recherche.

2.5.2. L'identification des thèmes

Sept thèmes principaux ont été identifiés : le cheminement professionnel, la crise identitaire, l'expérience de travail, la stratégie employée pour trouver un emploi, les facteurs externes (socio-

économiques), l'environnement de travail, la barrière de la langue et la discrimination. À chaque thème, nous avons associé un code identifié par une couleur différente. Ensuite, nous avons analysé chaque entrevue et avons coloré de façon différente les mots ou les segments du texte, tout en tenant compte de la couleur associée à chaque code.

2.5.3. L'épuration des données

Nous avons catégorisé nos unités d'analyse en tenant compte de deux caractéristiques : l'exclusivité et l'exhaustivité. Il fallait s'assurer que chaque information analysée n'appartenait qu'à une seule catégorie et que la majorité des informations analysées pouvait être placée dans ces catégories (Lamoureux, 1992). L'exclusivité et l'exhaustivité permettent d'augmenter la fidélité du codage, plus précisément la stabilité, la précision et la reproductibilité.

2.5.4. Le regroupement des segments par catégorie

Dans cette étape, il s'agit de classer les segments selon le code qui leur a été assigné. Nous devons extraire l'ensemble des citations ou des séquences de texte pour un même code et ensuite les regrouper par catégories. Ce processus doit être effectué pour l'ensemble des entrevues et pour chacun des codes.

2.5.5. L'interprétation préliminaire des données

Le but de cette phase est de faire ressortir les aspects pertinents, en fonction de l'objectif de notre étude. Pour chacun des codes mentionnés à l'étape précédente nous identifions les tendances, les exceptions et les cas particuliers (Ducharme et Landry, 1995).

2.5.6. L'analyse comparative

Cette étape comprend la comparaison de différents éléments qui pourraient conduire à un nouvel aperçu du phénomène étudié. Dans notre cas, il s'agit de comparer les propos des immigrants arrivés au Québec il y a moins de cinq ans avec les observations de ceux qui y ont vécu plus de cinq ans. La même procédure a été adoptée pour les hommes et les femmes.

2.5.7. L'interprétation finale

À ce moment, les tendances générales sont identifiées et les relations entre les différents facteurs sont établies. Cette étape permet de dépasser le contenu d'un discours individuel et d'obtenir l'explication de la façon dont les 12 immigrants roumains perçoivent leur intégration sur le marché de travail québécois.

CHAPITRE III

ANALYSE DES ENTREVUES

3.1. L'itinéraire de chaque répondant

Alain

Quand il est arrivé ici, il y a trois ans, Alain avait 39 ans ; il était marié, père d'une fille de 11 ans. Maintenant, il est divorcé et vit avec sa fille dans un petit appartement. Le divorce a ajouté plus d'amertume dans sa vie. Dans son pays, il avait travaillé comme ingénieur militaire et sa famille était habituée à vivre à un niveau plus élevé que la plus grande partie de la population. D'un seul coup, l'immigration a apporté des changements dans la vie professionnelle et dans la vie personnelle d'Alain. Il se déclare content de son parcours. Nous avons remarqué son optimisme et son altruisme. Au moment de notre entrevue, Alain travaillait dans le domaine de la logistique, pour une compagnie de transport. Au moment où nous écrivons ces lignes (6 mois plus tard), il travaille comme chauffeur d'autobus.

Bernard

Il est arrivé à Montréal il y a quatre ans, avec sa femme et son fils. Il est le plus optimiste de toute notre cohorte et il nous semble le plus ancré dans la réalité. En Roumanie, il a travaillé comme technicien et il a géré aussi ses propres affaires. Cette expérience l'a aidé à mieux s'adapter aux exigences du marché de travail québécois. De plus, il n'a pas pris en considération l'option de continuer ses études. Après quelques emplois temporaires, il a réussi à dénicher un emploi permanent dans une grande compagnie québécoise, et il est content de son statut social.

Claude

Claude est arrivé à Montréal il y a presque cinq ans. Lui aussi est divorcé, mais il n'a pas d'enfants. Son histoire est complexe, car à un moment donné, il a rencontré une femme qui habitait aux États-Unis. Il a décidé de la suivre, mais finalement, ils se sont séparés. Pendant ce temps, il a manqué la chance d'apprendre le français, et son anglais est assez faible. Il a un diplôme d'ingénieur et il a travaillé en Roumanie dans son métier. Il fait depuis trois ans le même travail de nuit en dessous de ses

qualifications, mais il ne fait aucune démarche concrète pour changer sa vie. Selon nous, Claude est un exemple d'immigrant qui a perdu sa boussole : il ne sait pas exactement quelle direction prendre. Il a l'intention de s'inscrire dans l'ordre des ingénieurs du Québec, mais il faut ramasser d'argent en premier. Jusqu'à présent, sa situation n'a pas changé.

Alice

Elle est arrivée seule à Montréal, il y a trois ans ; jamais mariée, pas d'enfants.

Alice a commencé à refaire ses études ; elle est étudiante dans le domaine financier. Au moment de l'entrevue, elle était au chômage. Après six mois, est devenue bénéficiaire d'assistance sociale et elle est toujours à la recherche d'un emploi.

Blanche

Dans son pays, Blanche était médecin dentiste ; elle est arrivée à Montréal il y a un an, avec son mari et ses deux filles. Pendant notre entrevue, ses réponses étaient courtes, et pas nécessairement trop élaborées, principalement à cause du fait qu'elle ne se sentait pas encore à l'aise à parler en français. Contente d'avoir un mari capable de se débrouiller, c'est-à-dire de travailler pour subvenir aux besoins de sa famille, Blanche devait, à l'époque, prendre une décision importante et difficile en ce qui concerne sa future profession. Elle devait choisir entre refaire ses études et suivre les cours offerts par un cégep, pour devenir hygiéniste dentaire.

Après six mois, nous retrouvons Blanche comme étudiante au cégep; elle a décidé de choisir la voie la plus rapide et la plus simple qui lui donnera accès au marché du travail : devenir hygiéniste dentaire. On ne peut pas dire qu'elle est vraiment contente, car à part les cours de spécialité (qu'elle a déjà faits en Roumaine, mais à un autre niveau), elle doit aussi suivre d'autres cours, qui font partie du programme (géographie, histoire, littérature, etc.).

Catherine

Elle est arrivée à Montréal en 2003, accompagnée par son mari. Après quelques mois de vie ici, son mari a décidé de retourner en Roumanie. Le divorce est devenu la solution acceptée par les deux. Elle a trouvé quelqu'un d'autre et ils vivent depuis deux ans comme conjoints de fait. En Roumanie, Catherine était programmeur ; ici, en mars 2008, Catherine était étudiante en comptabilité et travaillait à temps partiel comme agent de soutien dans une banque. Pas mal occupée avec le travail et les études, elle a trouvé le temps de répondre à nos questions avec beaucoup de réalisme et d'optimisme.

Les efforts qu'elle a faits pendant les longues années d'études ont porté fruit : elle vient de signer un contrat d'embauche avec une grande compagnie comptable.

David

À son arrivée, en 2002, David avait un diplôme d'études universitaires et une expérience de travail comme professeur de mathématiques – informatique. Il était marié depuis quelques années, mais une fois arrivé ici, le mariage a fini par un divorce. Pendant une période de temps, il a essayé de trouver un emploi dans son domaine, mais il a renoncé; il a commencé à travailler comme agent de sécurité, puis comme agent support technique. Au moment où il répondait à nos questions, David était au chômage, et avait commencé une maîtrise.

Présentement, il est toujours à la recherche d'un emploi et continue ses études.

Éric

Éric vit à Montréal depuis 9 ans, avec sa femme et ses deux enfants. À première vue, il est un homme de très bonne humeur ; ses réponses sont claires et précises, sans spéculations sur les sujets abordés. En l'écoutant, on peut se rendre compte qu'il est content de sa vie familiale, mais qu'il n'est pas nécessairement content de sa vie professionnelle. Ses espoirs et ses efforts sont orientés vers ses enfants qui, selon lui, auront une vie plus facile comme immigrants de deuxième génération. Par rapport aux autres répondants, Éric est le seul pour qui la possibilité de retourner en Roumanie reste toujours une option.

Présentement, Éric travaille comme chauffeur de camion lourd et continue sa vie de famille à Montréal.

Fabien

Il est arrivé à Montréal il y a 15 ans. Il était marié, mais maintenant, lui et sa femme sont séparés. Fabien a un diplôme d'ingénieur en constructions hydrauliques et une expérience de travail dans son métier de plus de dix ans. Il n'a jamais utilisé ici ni son diplôme ni son expérience. Il a changé de métier, en faisant des études collégiales dans le domaine de dessin assisté par ordinateur. Il travaille présentement comme programmeur développeur. Fabien est le plus âgé de nos répondants; il a 52 ans. Ses réponses sont parfois longues et trop élaborées.

Il n'a pas des projets ; il s'est habitué ici, et pour lui, le retour en Roumanie serait comme une deuxième émigration.

Danielle

Cela fait presque six ans depuis son arrivée à Montréal. Danielle est mariée et a un enfant. Elle avait obtenu en Roumanie un diplôme universitaire en comptabilité, et avait aussi une expérience de travail dans son domaine d'études. Une fois arrivée ici, elle a dû refaire ses études et travailler comme

acheteur, un emploi en dessous de ses qualifications. Optimiste et pleine d'espoir pour le futur, elle est contente de ce qu'elle a réussi à faire depuis son arrivée. Ses réponses sont réalistes et expriment des vérités dans lesquelles elle croit profondément.

Présentement, elle espère être acceptée dans l'ordre des comptables et a un deuxième enfant.

Élodie

Arrivée ici en 2002, avec son mari, Élodie avait un diplôme en finances et une expérience de travail reliée à ses études. Dans six ans, Élodie a divorcé, s'est remariée, a refait ses études (en comptabilité) et a passé l'examen d'entrée dans l'ordre professionnel des comptables agréés. Par rapport aux autres répondants, elle est l'exemple que tout est possible pour un immigrant. Pour Élodie, la réussite est le résultat de l'effort qu'on met dans nos actes.

Son projet est de quitter Montréal et de s'établir et travailler en Europe.

Florence

Florence est la plus bohème de nos répondants. Sa passion est le français, et son métier est professeure (de français, évidemment). Elle est arrivée ici il y a 7 ans, après avoir obtenu une maîtrise en littérature française aux États-Unis. Florence a cherché un poste comme professeure, mais sans résultat. Finalement, elle a décidé de continuer ses études et a obtenu son Ph. D. Elle est mariée et a un fils. Présentement, elle travaille comme professeure dans un collège en même temps dans une université.

Florence est contente de ce qu'elle a réalisé depuis son arrivée, mais un peu mécontente (parce que fatiguée) du fait qu'elle doit travailler pour deux institutions d'enseignement, car elle n'est titulaire ni dans l'une, ni dans l'autre.

3.2. Cinq ans au Québec, la pierre angulaire de la réussite

Une étude menée par Jean Renaud et Tristan Cayn auprès de plus de 1541 immigrants de fraîche date (1997-2000)²² relève que :

Après 3 mois de résidence, 50 % des répondants avaient obtenu un premier emploi. À la fin de la période totale observée (environ 5 ans), la probabilité globale qu'un premier emploi ait été décroché s'établit à 91 %. Pour ce qui est de l'accès à un emploi qualifié, le seuil de 50 % sera franchi après un an et la probabilité finale, après 5 ans, sera de 68 %.

²² L'étude a été publiée en mars 2006

Une autre recherche a pris en considération le facteur linguistique dans l'intégration des immigrants. Dans sa thèse, Blaser (2006) examine l'effet de la compétence linguistique dans la performance économique des immigrants. L'auteure affirme que la connaissance des langues officielles favorise l'accès à des emplois plus prestigieux « *seulement pendant les deux premières années de vie au Québec* » et qu'« *après dix ans de vie au Québec, aucune des deux langues officielles ne détermine le statut socio-économique des travailleurs* » (p.63).

Si l'on prend en considération non seulement la connaissance des langues, mais la complexité des facteurs qui peuvent influencer la réussite des immigrants, on peut considérer comme plus réaliste la période de 5 ans énoncée dans la recherche mentionnée.

À part les langues, parmi les facteurs qu'on a pris en considération dans cette recherche, on peut énumérer les raisons du départ, le niveau des études, le métier, l'accès à un emploi qualifié, l'appartenance à un ordre professionnel et le retour aux études. L'influence de chaque facteur sera analysée à partir de l'entrevue qu'on a eue avec chaque répondant.

3.3. Les raisons invoquées pour immigrer

Selon les données statistiques publiées en 2001, tous les immigrants questionnés (12000 personnes) ont fait leur choix parmi les cinq raisons de départ : meilleures perspectives d'avenir pour la famille (30%) ; rejoindre la famille ou des amis (27%) ; entreprendre des études (11%) ; meilleures possibilités d'emploi (7%) ; pays pacifique, aucun conflit armé (5%). Dans la même recherche, 43% des travailleurs autonomes (qu'on a mentionnés plus haut comme la catégorie d'immigrants indépendants) ont choisi comme raison de quitter leur pays « *les meilleures perspectives d'avenir pour la famille* »²³.

La plupart de nos répondants ont invoqué la même raison pour immigrer : des meilleures perspectives pour leur famille. Mais leurs réponses sont plus nuancées. Ils ont ajouté le « *côté philosophique/métaphysique séduisant* »²⁴, la provocation, la sécurité, la curiosité, l'esprit d'aventure. Bernard a réussi à nous donner une image plus complexe de ses raisons :

(...) il n'y a pas de sécurité pour mon enfant ; il n'a pas d'avenir en Roumanie. Je ne peux pas regarder avant en Roumanie, pour le futur. Selon moi, le futur de mon enfant n'est pas sûr en Roumanie. C'est plus sécuritaire ici du point de vue économique, du point de vue des lois, de la vie, de l'avenir du Canada et de l'avenir de la Roumanie. Selon moi, les deux pays ne

²³ Voir appendice D

²⁴ Florence

suivent pas la même voie pour avancer. La Roumanie est un peu désorientée ; en ce qui concerne le climat politique, c'est une désorganisation totale.²⁵

3.4. L'emploi alimentaire – un cercle vicieux

Selon Hum et Simpson (2003), le capital humain étranger est généralement considéré comme une valeur moindre sur le marché du travail du pays d'accueil. Quelle en est la raison ? Zhu (2005) estime qu'il y a deux explications : soit les immigrants sont incapables de performer sur le marché du travail du pays d'adoption, d'y transférer leurs compétences, soit ils sont discriminés par leurs nouveaux compatriotes. La réponse échappe et aux chercheurs et aux immigrants. Par conséquent, ces derniers essaient de s'arranger tout en tenant compte de toute une série de facteurs qui déterminent – qui assurent ou qui empêchent – la réussite du processus d'immigration.

En ce qui concerne le degré de transférabilité, les immigrants parlent souvent de l'équivalence de leurs diplômes, une simple formalité qui ne les aide pas à progresser dans la recherche d'un emploi. Les expériences de travail antérieures, acquises dans leur pays d'origine, ne servent, d'habitude, à rien au Québec. Ils commencent à zéro ; c'est rare qu'un recruteur leur pose des questions sur l'expérience de travail qu'ils ont eue avant leur arrivée.

L'une des mesures est de s'adapter au marché du travail, en acceptant n'importe quel emploi. Le changement au niveau des professions est remarqué le plus souvent dans les premiers mois après l'arrivée de nos répondants, quand ils sont obligés à faire les soi disant métiers « alimentaires ».

- Au début, j'ai cherché un emploi pour subvenir à mes besoins, c'est-à-dire un emploi alimentaire...
- *C'est quoi un emploi alimentaire ?*
- C'est un emploi à court terme, ce n'est pas pour faire une carrière ; tous les emplois que j'ai eus, sauf celui-ci que je fais présentement
- *Donc pendant 3 ans vous avez eu seulement des emplois alimentaires.*
- Oui, mais en même temps, j'ai cherché l'emploi de mes rêves.²⁶

Ce type de travail peu gratifiant leur permet de subvenir à leurs besoins immédiats : nourriture et loyer.

(...) je ne peux pas dire que je suis ancré dans ce travail ; c'est pour gagner ma vie, ce n'est pas un travail que j'aime. C'est un travail, c'est tout ; c'est une période de ma vie. Maintenant, je travaille pour vivre ; je ne vis pas pour travailler²⁷.

²⁵ On garde le français tel que parlé par nos interviewés.

²⁶ Catherine

²⁷ Adrien

Préoccupés à trouver des moyens pour survivre, les immigrants mettent leurs diplômes de côté et commencent à travailler n'importe où. Même s'ils sont insatisfaits de leurs expériences, ils sont obligés de continuer, tout en gardant leur espoir. L'expérience de Catherine est édifiante dans ce sens :

- *Avez-vous eu un autre métier avant de pratiquer votre métier actuel? Pouvez-vous comparer les deux emplois?*

- J'ai fait plusieurs ; c'est mon cinquième emploi au Canada. J'ai travaillé dans l'administration et j'ai aussi fait du service à la clientèle.

- *Est-ce que vous pouvez comparer les emplois que vous avez eus?*

- Mon premier emploi rémunéré... j'ai travaillé sur appel pour une compagnie qui, à son tour, travaillait pour une imprimerie. On manipulait les journaux, on mettait des offres spéciales dedans.

Si je compare cela avec l'emploi que j'ai maintenant, il y a une grosse différence dans le sens qu'on ne savait jamais quand on va travailler ; on travaillait toujours la nuit, on utilisait juste nos mains, cela ne nécessitait pas d'études ou quoi que ce soit, pas valorisant de tout, bien sûr. J'ai fait ce boulot pour 2-3 mois, après ça, j'ai commencé mes cours de français et en même temps j'ai cherché quand même un emploi à temps plein et plus intéressant. J'ai commencé à travailler en administration, ça a été déjà un saut comme niveau.

Pour revenir à votre question, tout était différent : le programme était très variable ; maintenant, je travaille le jour, il y a une sécurité. Je travaille avec l'ordinateur, ce qui nécessite beaucoup de connaissances en finances ; c'est un autre niveau, et c'est beaucoup plus valorisant pour moi.

À son tour, David a trouvé après trois ans un emploi comme support technique. Avant cela, il a eu toutes sortes de « *petits boulots, comme travailleur dans la sécurité* »²⁸. Il a travaillé 1 an et demi pour une compagnie qui assurait la sécurité des édifices, comme portier ou tout autre travail de nuit. Il continue son histoire :

- Oui, j'ai eu toutes sortes de petits boulots, comme en sécurité, et d'autres petites jobs comme ça. Si je dois comparer le métier que j'avais en Roumanie et les métiers que j'ai faits ici, le métier que j'avais en Roumanie [n.a. – professeur] était plus intéressant, bien sûr. Ici, j'ai fait toutes sortes de petites choses, pas intéressantes, mais c'était nécessaire pour survivre. Après ça, le métier chez l'entreprise X, oui, c'était intéressant, mais en dessous de mes qualifications ; normalement pour faire ça tu ne dois pas avoir un BAC, mais un DEC. Au niveau des satisfactions personnelles, le travail de portier ne me donnait rien du tout, à part l'argent. Tu ne peux pas monter, il n'y a pas de perspectives.

Alain, ingénieur militaire comme profession, a trouvé un premier emploi régulier dans un bureau, deux ans et demi après son arrivée. Suite à un accident, et à cause de certaines raisons personnelles, il a dû renoncer à son emploi comme chauffeur de camion lourd :

- ... j'ai commencé, comme presque tous les Roumains arrivés ici, avec la distribution, comme camelot, distributeur de toutes sortes de choses, publisacs... Ça dépend du réseau dans lequel tu arrives... de ce que les personnes que tu connais, tes amis font. C'est normal, parce que la plupart des emplois que tu trouves, ce sont les amis qui t'aident à les trouver. Au début, tu ne sais rien, tu ne connais pas le marché de travail, le système. Tu commences avec des choses simples ; moi, quand je suis arrivé, je ne parlais pas bien le français, et je me suis dit : OK, il

²⁸ David

faut apprendre le français, mais pendant ce temps, il faut que je fasse quelque chose. Je n'étais pas bien préparé pour arriver au Canada... je ne sais pas me vendre ; et ici, tu dois faire ça...

Après presque six ans au Canada, Élodie est en train d'obtenir son titre de comptable agréé. Son parcours professionnel lui aussi a été difficile ²⁹ :

- Ça fait un an et trois mois que je suis comptable, mais j'ai travaillé dans ce domaine presque trois ans et demi.
- *Avez-vous travaillé dans un autre métier avant de travailler dans votre métier actuel?*
- Oui, j'ai fait du nettoyage, nettoyage de tapis, j'ai travaillé comme caissière un an et demi ; j'ai commencé à travailler dans le domaine de la comptabilité trois ans après mon arrivée.
- *Pourquoi avez-vous changé de métier si souvent ?*
- À cause de l'argent et de l'accomplissement professionnel.

Il y a aussi des gens qui ne sont pas capables de continuer leur cheminement professionnel. Coincés entre le besoin d'argent pour payer leurs dépenses et des horaires de travail atypiques, les immigrants se trouvent parfois devant une réalité troublante. Ils ont perdu quelques années de leur vie sans réussir à améliorer leur niveau de vie.

C'est l'exemple de Claude, ingénieur en métallurgie en Roumanie qui, depuis qu'il est arrivé ici, travaille comme opérateur-presse plieuse. Il a le même emploi depuis trois ans, un travail de nuit :

- *Êtes-vous membre d'un Ordre professionnel? Pourquoi avez-vous décidé d'appartenir (ou non) à cet Ordre?*
- Non. C'est à cause de l'argent. Je dois travailler pour payer toutes mes dépenses. Et après mon divorce, je n'ai pas eu assez d'argent pour me soutenir. J'ai dû travailler, mais j'ai l'intention de le faire. Maintenant je suis plus stable – en ce qui concerne mon statut financier, et je suis capable de continuer mes études pour devenir membre de l'ordre.
- *Est-ce que ça coûte cher pour devenir membre de l'ordre des ingénieurs du Québec?*
- Le problème n'est pas si ça coûte cher ou pas ; c'est seulement quelques mille dollars, mais je n'ai pas encore trouvé un emploi avec un horaire flexible pour avoir la chance de travailler et d'étudier en même temps.
- *Qu'est ce que vous faites présentement?*
- Je travaille comme opérateur-presse plieuse. Je dois faire, avec l'aide de cette machine, des pièces pour l'industrie automobile.

²⁹ It has been one year and three months since I am an accountant, but I have been working in the accounting field for almost 3.5 years (...).

I have been doing some cleaning, carpet cleaning, I have been a cashier for one year and a half, and I have started working in the accounting field 3 years after I got here. (...)

For money and professional fulfillment.

Tableau 3.1.

Professions pratiquées par les répondants:

	<i>Dans leurs pays</i>	<i>Premier emploi</i>	<i>Emploi actuel</i>
Alain	Ingénieur militaire	Logistique-transport dépôt	Logistique- transport dépôt
Bernard	Analyste-programmeur	technicien	technicien
Claude	Ingénieur en métallurgie	Opérateur-presse plieuse	Opérateur-presse plieuse
Alice	Analyste financier	Analyste financier	Sans emploi
Blanche	Médecin dentiste	Sans emploi	Concierge
Catherine	Programmeur	Agent de soutien	Agent de soutien
David	Professeur / programmeur	Agent sécurité	Agent support technique
Éric	Technicien	Travailleur manufacture	Chauffeur
Fabien	Ingenieur construction hydrotechnique	Travailleur manufacture	Programmeur
Danielle	Comptable	Comptable agréé	Comptable agréé
Élodie	Analyste financier	Comptable agréé	Comptable agréé
Florence	Professeure de français	Professeure de français	Professeure de français

3.5. Les études – source de mécontentement

L'un des critères d'admission dans le programme d'immigration au Canada sont les études. Parmi nos 12 répondants, seulement 2 n'ont pas des études universitaires : Bernard et Éric. Bernard travaille comme technicien, comme il l'a déjà fait dans son pays. À son tour, Éric a réussi à changer son emploi dans une manufacture pour un emploi comme chauffeur de camion lourd. Il est content avec ce statut qui lui permet de subvenir aux besoins de sa famille. Aucun des deux n'a l'intention de continuer les études.

Tableau 3.2.

Études

	<i>Dans leur pays</i>	<i>Retour aux études</i>	<i>Après combien de temps</i>
Alain	BAC	Non	NA
Bernard	Collège	Non	NA
Claude	BAC	Non	NA
Alice	BAC	Certificat	6 mois
Blanche	BAC	Collège	6 mois
Catherine	BAC	BAC	1 an
David	BAC	Maîtrise	4 ans
Eric	College	Non	NA
Fabien	BAC	Collège	1 an
Danielle	BAC	BAC	1 an
Élodie	BAC	BAC	6 mois
Florence	Maîtrise	Doctorat	6 mois

Les 10 autres répondants qui avaient fait, avant d'arriver ici, des études universitaires ont eu beaucoup plus de problèmes. Ils ont dû choisir soit de continuer soit de ne pas reprendre leurs études. Ceux qui ont choisi de continuer se sont trouvés devant quelques variantes. Ils ont dû décider soit de refaire leurs études (au niveau BAC), soit d'aller au collège (en dessous de leurs diplômes), soit d'avancer leurs études (maîtrise ou Ph.D).

Le retour aux études est vu par certains auteurs comme « *une stratégie de contournement des obstacles* »³⁰. À première vue, étant donné la rapidité avec laquelle la majorité de nos répondants se sont orientés vers les études, on pourrait confirmer cette hypothèse. Selon nous, leurs décisions ne font pas partie nécessairement d'une stratégie (qui suppose une connaissance approfondie d'un certain environnement), mais plutôt d'une démarche un peu chaotique générée par la crise identitaire qu'ils traversent et par leur désir de rétablir/regagner le statut social qu'ils ont eu dans leur pays.

3.6. Les immigrants face aux Ordres professionnels

Dans le premier chapitre, nous avons vu quel est l'impact des ordres professionnels québécois sur le parcours professionnel des immigrants. Nés et instruits ailleurs, ces derniers n'appartiennent à aucun ordre professionnel québécois / canadien, ce qui, dans beaucoup de cas, anéantit complètement une carrière promettante dont le seul péché est d'avoir été entamée loin de Québec. Pris entre l'« autonomie » des 45 ordres professionnels québécois, entre les règlements du Code des professions et surtout entre les pièges des « conditions » selon lesquelles ils sont – ou ne sont pas – acceptés dans un ordre, les immigrants sentent diminuer leurs chances d'être acceptés sur le marché de travail québécois.

On a demandé à nos répondants « *Quel est votre métier ?* ». Question simple à première vue, mais pour laquelle, la plupart d'entre eux, ont eu besoin d'explications supplémentaires. Car, généralement, la profession qu'ils ont eue dans leur pays d'origine n'a aucun lien avec le métier qu'ils ont pratiqué une fois arrivés ici, ou qu'ils pratiquent encore.

Florence³¹ a travaillé comme enseignante dans son pays, mais une fois arrivée ici, un diplôme de maîtrise (obtenu aux États-Unis) en main, elle n'a pas réussi à obtenir un emploi :

- (...) c'était bien décevant pour moi : je n'arrivais pas à comprendre la situation. Il me semblait que tout cela ne faisait qu'empêcher les étrangers à enseigner, qu'on voulait les décourager, les dissuader, les éliminer.
- *Vous pensez que leurs exigences sont trop compliquées ?*
- Oui. Dans ce domaine, ce qui est vraiment bizarre, c'est que tout le monde vous dit qu'on a besoin de professeurs ; c'est un métier extrêmement dur ; tout le monde ne résiste pas. Je suis sûre qu'on connaît très bien la situation au ministère, et pourtant on préfère demander aux gens de perdre des années et des années de leur vie à refaire leurs études, à suivre toutes sortes de cours, à se spécialiser et hyperspécialiser dans un domaine dans lequel ils sont déjà bien spécialisés.

³⁰ Voir notamment Renaud et Cayn (2006)

³¹ Ph.D en littérature française, actuellement professeure universitaire

Fabien, ingénieur (construction hydrauliques), est arrivé à Montréal il y a 15 ans. À cause du contexte économique, il a décidé de changer de métier :

(...) c'était une récession très profonde, surtout dans le domaine des constructions, rien ne bougeait à l'époque, tout était mort. Puis j'ai pris connaissance de cette situation, j'ai compris qu'il y avait beaucoup d'ingénieurs d'ici, de souche disons, qui sont nés ici, qui ont fait leurs études ici et qui se sont retrouvés sans emploi à cause de cette récession, donc je me suis dit que j'ai encore moins de chances de dénicher un emploi dans tout ce contexte. En plus, la situation financière était un peu critique à l'époque (...)

Donc j'ai pris un autre chemin, toutes mes études et toute mon expérience passée, comme ingénieur, sont restées de côté. Présentement, je travaille comme programmeur/développeur/support technique dans le domaine du DAO, Dessin Assisté par l'Ordinateur (...)

Blanche est - ou était - médecin stomatologue. Pour pratiquer son métier, elle doit devenir membre de l'ordre professionnel qui régit ce métier. Une autre option est de poursuivre des études collégiales pour devenir hygiéniste dentaire.

- Je suis dentiste, médecin stomatologue

- Êtes-vous membre d'un Ordre professionnel?

- Non, pas encore, mais je veux appartenir à un ordre ; c'est la seule modalité qui peut m'offrir la possibilité de travailler ici, au Québec.

- Quelle est la procédure?

- Premièrement, il faut faire une demande, déposer tous les papiers, tous les diplômes, il faut payer 2000\$ pour l'étude du dossier. Chaque année, l'ordre reçoit les dossiers jusqu'au 1^{er} octobre, et une fois le dossier accepté, on doit passer un examen théorique, et après, en octobre suivant, un examen pratique, pendant trois jours, et finalement, on doit passer l'examen à l'Office Québécois de langue française. Pour toutes ces démarches, on a besoin d'environ deux ans.

- Si je comprends bien, si vous êtes membre de l'ordre, vous ne devrez pas refaire vos études...

- Ça dépend; cela fait plus de 5 ans depuis que j'ai fini mes études, peut-être que je dois suivre quelques cours. Ce n'est pas suffisant de passer l'examen. Après l'étude de mon dossier, l'ordre va me dire toutes les démarches que je dois faire.

- Est-ce que vous trouvez compliquée cette procédure?

- Oui...

Claude a trouvé son emploi actuel par l'intermédiaire de l'internet et, par la suite, il a été appelé pour passer une entrevue avec une agence de placement. Arrivé à cette étape, il a constaté que ses études universitaires risquaient de l'empêcher d'obtenir l'emploi :

(...) à cause de mes études universitaires, ils m'ont dit qu'ils n'avaient rien pour moi : « vous avez des études universitaires et je ne peux pas embaucher quelqu'un avec des études universitaires pour un poste de technicien ». Je leur ai dit que moi aussi je dois payer pour mon logement, que je dois manger aussi, et que j'ai besoin de cet emploi. Comme ça j'ai réussi à les convaincre. Ensuite, j'ai passé un test technique.

(...) je ne peux pas travailler comme technicien parce que j'ai un diplôme universitaire, mais aussi je ne peux pas travailler comme ingénieur parce que je ne suis pas membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Dans ce cas, qu'est-ce que je peux faire?! J'ai choisi cette solution...

Alain, ingénieur militaire dans son pays, travaille présentement comme commis dans un bureau de transport. L'ambiguïté et l'incertitude dans son cas se manifestent tant au plan social qu'au plan professionnel. Il cherche d'expliquer son recul par le niveau faible de son français :

Les études universitaires ne sont pas seulement pour avoir un diplôme ; c'est aussi un statut social ; mais quand je suis arrivé, mon niveau de français n'était pas assez bon pour avoir le même niveau social ; et j'ai choisi de commencer un peu en bas, et quand je réussirai à me stabiliser, j'aurai presque le même niveau que j'ai eu en Roumanie. On va voir.

Dans les cas de nos répondants, la crise identitaire professionnelle devient évidente; ils ne sont pas capables de se définir ni comme ingénieurs, ni comme médecins, ni comme enseignants. Une des raisons est l'appartenance ou la non-appartenance à un certain ordre professionnel. Ils sont parfois mélangés à cause du fait qu'il y a un Ministère qui reconnaît leurs diplômes, mais il y a en même temps un Ordre qui régit leur profession et qui ne leur donne pas le droit de pratiquer leur métier.

3.7. La stratégie pour trouver un emploi

Généralement, les gens qui sont à la recherche d'un emploi, peu importe leur origine, appliquent les mêmes stratégies : la recherche à l'aide d'Internet et de bouche à l'oreille. Dans le cas des immigrants, il nous semble évident que la méthode la plus usitée est la recherche sur internet, car leur réseau est tellement petit et, surtout au début, il est formé par des gens qui sont dans la même situation. Les étapes pour trouver un emploi nous ont été décrites par nos répondants comme suit : 1) faire des recherches sur les sites spécialisés ; 2) trouver l'offre d'emploi qui correspond le mieux ; 3) postuler en ligne ; 4) entrevue avec l'agence de recrutement ; 5) entrevue dans la compagnie qui a un poste à combler ; 6) embauche, le cas échéant.

3.8. Quelques mots sur le rôle des agences de placement

Les immigrants n'ont pas encore la vision d'ensemble du processus du recrutement. Seulement à Montréal on trouve 368 agences de placement, dont 113 agences soi-disant « chasseurs de têtes »³².

Peu d'entreprises font du recrutement direct. C'est déjà la coutume pour la plupart d'entre elles de collaborer avec les agences de placement dans leur quête de trouver le candidat idéal. Le mécanisme est simple : le représentant de l'entreprise appelle les agences de placement pour leur faire la demande. Celle-ci compte des informations formelles et officielles aussi bien que des informations informelles, connues seulement du recruteur et du demandant, informations qui ne sont pas publiées dans l'annonce (par exemple : la première langue du candidat idéal, les traits de personnalité recherchés, etc.).

³² Pages Jaunes

La demande est accompagnée par une date limite, et généralement elle n'est pas adressée à une seule agence, sauf dans les cas exceptionnels, où il y a une entente d'exclusivité. Donc, le recruteur qui a reçu la demande sait qu'il est en concurrence avec d'autres agences et qu'il doit agir vite pour trouver le meilleur candidat. Comme lors d'une licitation, il va gagner seulement s'il va trouver le candidat idéal dans le délai prescrit et seulement si son candidat est le meilleur par rapport à ce que ses compétiteurs vont trouver. De plus, une fois qu'il connaît bien son client, il va tenter de s'adapter à la personnalité de celui-là, en sachant que le demandeur va « cliquer » avec un candidat qui aura les mêmes traits de personnalité, même couleur de peau et même accent. C'est comme ça qu'il gagne sa vie.

La condition essentielle pour avoir du succès dans le domaine du placement du personnel est de bien connaître son client. La personnalité du demandeur, le contexte de travail, l'équipe de travail tout est connu et les candidatures sont filtrées en fonction de tous ces détails, à part les compétences, les expériences de travail et les études qui figurent dans le curriculum vitae.

Dans ce contexte, il est difficile de croire que le recruteur va perdre son temps en misant sur une carte non gagnante ou avec très peu de chances comme c'est le cas des immigrants. Florence est vraiment mécontente de la façon dans laquelle se déroule ce processus :

... je pense que dès qu'on tombe sur le dossier de quelqu'un dont on ne peut pas prononcer le nom, ou qu'on voit qu'il vient de je ne sais pas quel pays du monde, on a tendance à jeter à la poubelle le dossier en question ; mais il faut venir cette personne, essayer de lui parler, de lui poser quelques questions, de voir quelles sont ses compétences langagières, son expérience, de lui donner une chance.

J'ai l'impression qu'on renonce trop facilement aux services des nouveaux venus, au nom de la fameuse expérience canadienne. Vous ne l'avez pas, un point c'est tout. Vous ne l'avez pas du début, vous l'aurez un jour ; si personne ne vous donne une petite chance vous ne l'aurez jamais ; vous allez renoncer tôt ou tard à ce que vous voulez faire, vous vous découragerez, vous vous contenterez d'un tout petit boulot ; vous allez payer le loyer, la nourriture, etc., mais vous avez raté votre vie.

Je ne pense pas qu'on quitte son pays pour faire n'importe quoi, vivoter au Canada ; on cherche une vie meilleure, c'est, d'ailleurs, ce qu'on nous promet. C'est un pays d'accueil, c'est ce qu'on nous dit.

Selon Collinson et al. (1990), les recruteurs prennent leur décision dans les premières minutes de l'entrevue. Les auteurs affirment que la concentration des recruteurs sur des critères « *vagues, informels et subjectifs* » donne comme résultat des décisions de sélection qui sont moins rationnelles et cohérentes. De plus, l'utilisation des critères informels pour apparier les candidats aux emplois est un

processus inefficace, surtout quand « *les recruteurs projettent leur propre image et leurs expériences personnelles quant à l'évaluation des candidats* »³³.

Dans le cas des immigrants, c'est presque évident que le recruteur ne peut pas s'identifier avec eux. Son image de soi-même ne correspond pas à l'image de l'individu qui est devant lui ; la façon de parler du candidat n'est pas toujours celle qu'il est habitué à entendre ; son expérience de vie est aussi différente.

Les opinions de David, reliées à ses expériences avec les recruteurs, viennent presque confirmer les conclusions de Collinson :

Les entrevues que je n'ai pas réussies étaient les plus longues et les plus ennuyantes pour moi, avec toutes sortes de questions stupides. Je pense que tu ne peux pas évaluer une personne après que tu lui as parlé 15 minutes et à partir de quelques critères que tu as. C'est plus intuitif, or ça doit être plus intuitif. Il y a toujours une sorte de subjectivité, même s'ils essayent d'être objectifs, ce n'est pas un métier ou tu peux l'être. C'est pas quelque chose de mathématique, une formule et voilà le résultat. Les gens ne sont pas pareils chaque jour.

David est quand même capable de trouver de points communs entre sa façon de penser et la façon dont les immigrants sont perçus par les recruteurs :

(...) Il n'y a pas rien de différent entre les immigrants et les autres citoyens ; c'est bien sûr le fait qu'un employeur peut détecter si on est né ici ou pas, en utilisant beaucoup de choses ; la première c'est qu'on ne parle pas parfaitement le français. C'est une question de confiance. Peut-être que les employeurs n'ont pas la même confiance d'embaucher un immigrant qu'une personne qui est née ici. (...) Moi, je le faisais si j'aurais une entreprise : j'aimerais embaucher des gens qui sont plus proches de moi, de ma culture, de ma façon de voir les choses. Si j'avais deux personnes qui sont égales de ce point de vue [professionnel], j'embaucherais le Roumain, bien sûr.

Un autre aspect qui doit être pris en considération est l'effet de halo, mentionné par les recherches de Smith and Robertson (1986), Webster (1964). Tous les auteurs suggèrent que le recruteur se fait une image du candidat dans les premières minutes de l'entrevue et que, pour toute la durée de l'entretien il tente de confirmer sa première impression. Dans le cas des immigrants, une première impression est faite par rapport à toutes les différences visibles entre deux cultures différentes : leur accent, leur façon de parler, de saluer, de s'habiller. Un contre-argument qui peut intervenir ici est le fait que parmi les recruteurs il y a aussi des immigrants. Effectivement, c'est vrai. Mais premièrement quel en est le pourcentage, et deuxièmement quelles sont les chances de rencontrer un recruteur qui soit votre compatriote ?

³³ That this is so is especially likely where recruiters project their own self image and personal experience on to the evaluation of candidates... (trad. aut.)

(...) c'est la chance, parce que tu es dans une entrevue et si tu es sur la même longueur d'onde avec la personne devant toi tu peux réussir. La chimie créée entre moi et le recruteur m'a beaucoup aidé. Je ne sais pas si ça fonctionne dans tous les cas, mais pour moi, ça a bien fonctionné. (...)

Oui, ça dépend beaucoup de la personne avec laquelle tu passes l'entrevue : qui est cette personne, qu'est-ce qu'elle veut ? Moi, j'ai été chanceux parce que j'ai trouvé une bonne personne ; je ne sais pas combien de personnes sont comme mon patron actuel.

Prenons l'exemple de ma femme qui a envoyé beaucoup de CV – elle n'a eu jamais de réponse. Elle a essayé en même temps qu'une collègue québécoise qui a fait les mêmes études ; la même agence de placement, les mêmes études, la même école, ma femme ayant plus d'expérience que l'autre, mais elle n'a pas le nom : elle s'appelle C., comme moi³⁴.

Un premier emploi pour un immigrant est une étape importante dans sa nouvelle vie. Nos répondants n'utilisent pas des mots comme stéréotype, préjugé ou discrimination, mais leur premier contact avec les recruteurs a eu un impact important dans leur évolution ultérieure.

Blanche se rappelle sa première entrevue par téléphone :

(...) je ne connaissais pas la procédure, mais au téléphone (n.a. – l'entrevue par téléphone) je ne suis pas informée sur l'adresse et j'ai expliqué à la personne avec laquelle je parlais que je peux me déplacer avec l'autobus et avec le métro, mais l'emploi était placé dans une région où on n'a pas accès en métro. La dame était étonnée et elle a changé du ton, elle a commencé à me parler en québécois, en me disant « Oui, bien sûr, vous êtes une femme à la recherche d'emploi » et c'était tout. Elle s'est rendu compte que je ne me suis pas bien informée.

Après six ans, Danielle a toujours un goût amer quant à sa première entrevue :

J'étais là parce qu'il y avait des portes ouvertes ; je suis allée avec de grands espoirs, des attentes immenses, et j'ai rencontré une personne qui se disait probablement : OK, encore une candidate, OK, so what ? J'ai eu l'impression aussi qu'elle m'a découragée ; elle m'a dit que je n'avais pas d'expérience canadienne, ce fut une entrevue choquante. (...) Parce que tu es là et que tu attends que l'agence de placement, qui a une vingtaine des postes dans ton domaine, de trouver une place pour toi aussi.

3.9. Le réseautage

Un autre aspect problématique pour les immigrants est le manque de connexions parmi les gens qui peuvent leur offrir des informations relativement aux postes ouvertes dans les entreprises. Diverses sources, plus ou moins officielles³⁵, affirment qu'environ 80% des offres d'emploi ne sont pas publiées. Les études parlent d'un marché de travail caché et aussi du réseautage, qui est plus important que tous les sites de recherche d'emploi³⁶.

³⁴ Bernard

³⁵ <http://integration-net.ca>, www.scom.ulaval.ca, www.vie-etudiante.uqam.ca

³⁶ www.guichetemplois.gc.ca - Accéder au marché caché de l'emploi

Dans les premiers mois après l'arrivée, le réseau d'amis des immigrants est assez restreint, et formé d'habitude des gens qui ont la même origine ou qui sont arrivés presque en même temps. Les seuls emplois auxquels ils ont accès sont les emplois que leurs amis peuvent leur offrir : livrer de la pizza, être des camelots, des serveurs, etc. Après quelque temps, avec beaucoup d'effort et beaucoup plus de chance, le réseau s'élargit, et les immigrants qui ne sont plus des « nouveaux arrivants » peuvent trouver des emplois plus intéressants.

Tous les amis d'Alain ont commencé à travailler comme « *livreurs de pizza ou camelots* », peu importe les diplômes qu'ils ont eus en Roumanie. Ils ont continué à faire le même type d'emploi après 3 mois ou 6 mois. Selon Alain, « *il y a des gens qui le font même après 4 ans. Ils ont un autre emploi, mais ils continuent à le faire pour gagner plus d'argent* ».

Le phénomène du réseautage est vu différemment par Alice. Dans son entrevue, elle fait la différence entre ce mot et le népotisme. Mais, même si la différence est très claire pour elle, ses connaissances dans le domaine linguistique n'ont pas porté fruit :

Bien sûr, je n'accuse personne, mais selon moi, référer quelqu'un est différent du népotisme. Ce n'est pas la même chose. Si tu embauches ton fils, seulement parce qu'il est ton fils, ça, c'est du népotisme. Référer quelqu'un, c'est seulement donner la chance à cette personne d'être interviewée. Au bout du compte, c'est ça le problème : les employeurs ne te donnent pas la chance d'être interviewé. Je ne sais pas pourquoi ; peut-être parce que ton nom n'est pas Tremblay³⁷.

Florence a passé cinq ans à Montréal en essayant d'obtenir un poste comme professeure de français :

(...) et ça n'a jamais marché, personne ne m'a jamais contactée ; j'ai envoyé je ne sais pas combien de CVs et je n'ai eu aucune réponse. Je sentais que toutes les portes m'étaient fermées, et qu'elles allaient rester fermées pour toujours. J'ai commencé à connaître d'autres étrangers, voire des Français, et j'ai compris que pour nous c'est vraiment compliqué. On n'arrivait pas à comprendre ce refus systématique et cette volonté de préférer des gens qui n'ont d'autre atout que le fait d'être nés ici. Ça, c'est hautement subjectif ; le fait d'être né ici ou ailleurs n'a, à mes yeux, aucune importance, puisque ce qui compte sont les compétences, le talent et la passion d'enseigner.

Après 6 ans de vie au Québec, Danielle est plus optimiste quant à la recherche d'un emploi, mais dans le passé, elle aussi a eu des problèmes :

³⁷ Of course, I'm not accusing anybody, but in my opinion, referring somebody is way different from nepotism...it's not the same thing... if you're hiring your son just because he's your son – that's nepotism. But referring somebody means only giving that person the chance to be interviewed... bottom line, that's the problem: employers do not give you the chance to go to an interview...I don't know why; maybe because your name is not Tremblay... (trad. aut.)

(...) maintenant, après quelques ans, tu as déjà un réseau d'amis, tu es déjà connu dans ton domaine. Ça aide. Au début, c'était simplement la recherche, parce que je n'avais pas des contacts. Mais par les temps qui courent, je ne sais pas. Je continuerais d'envoyer des CV si j'étais sans emploi et je mélangerais tout ça avec le réseautage. En ce qui concerne la stratégie, j'ai dû accepter des stages pénibles au début, j'ai dû recommencer à peu près à zéro, comme technicienne, je ne sais pas, faire de petites choses, juste pour être dans le domaine, puis prendre le temps et l'effort d'avancer. C'est une perte de temps, mais ce sont des étapes que tu dois traverser.

(...) Au début j'ai appelé mes amis pour me donner des exemples de CV qui peuvent marcher, je suis allée voir un conseiller pour faire corriger mon CV, pour voir s'il était bien fait, j'ai envoyé des centaines de CV par courriel. Un jour, j'ai parlé à une secrétaire qui m'a dit que j'étais forte parce que je les envoyais par courriel ; elle m'a conseillé de venir les apporter moi-même ou de les envoyer par fax, parce que les courriels, on les jette. Donc, c'est ça ma stratégie, maintenant je les envoie par fax ou par la poste. (...) c'est peut-être au niveau de sécurité par courriel, ils ne reçoivent peut-être pas ; tu es anxieux à la maison et ton CV n'a même pas été lu. C'est peut-être aussi la mentalité, parce que même si c'est difficile à reconnaître, les courriels sont des choses nouvelles pour certains gens.

À son tour, Catherine a changé son domaine d'études en passant du domaine financier à la comptabilité. Dans son entrevue, elle mentionne les deux raisons pour lesquelles elle a changé d'idée :

(...) j'ai commencé un certificat en finances, que j'ai fini, d'ailleurs, et je cherchais un emploi en finances. Et finalement, j'y ai renoncé, pas parce que je ne l'aime pas, mais parce que, personnellement, et par rapport à ma personnalité aussi, je sais que la comptabilité est un meilleur choix et je l'aime bien.

- *Pourquoi le domaine financier n'est pas un bon choix ?*

- Parce que ce domaine offre beaucoup d'emplois au niveau moins, mais peu d'emplois bien rémunérés. Et les gens qui réussissent quand même bien dans ce métier doivent avoir plusieurs atouts, et pour un immigrant c'est encore plus difficile. Je trouve qu'en finances on a besoin de beaucoup de connexions pour réussir, ce n'est pas la même chose en comptabilité.

- *Mais vous n'avez pas un réseau de contacts ?*

- Non, pas à ce point ; je connais beaucoup de gens, mais on est à peu près tous arrivés de quelque part, on est des immigrants, à peu près dans la même période, je ne connais pas beaucoup de gens très bien placés.

Elodie est convenue que « *le réseautage aide vraiment* »³⁸. Même si elle n'a pas eu de réseau, elle a réussi à se bâtir un futur :

Je connais quelques cas où le réseautage a bien fonctionné. Comment j'ai trouvé mon premier emploi de bureau ? Par l'intermédiaire du programme gouvernemental qui paye 50% du salaire. Après ça, ma stratégie était d'aller à l'école, comprendre le système et chercher un emploi. J'ai compris que sans reprendre mes études je ne trouverais jamais un emploi de bureau, donc les deux ensemble m'ont aidé à trouver un emploi. Après ça, j'ai pu changer

³⁸ The network really helps (trad. aut.)

d'emploi parce que je suis devenue plus qualifiée, j'ai eu plus d'expérience, donc j'ai eu de meilleures offres.³⁹

3.10. L'expérience canadienne est incontournable

L'expérience canadienne ou, plus précisément, le manque d'expérience canadienne sont présents dans tous les récits de vie de nos répondants. Ils sont frustrés par le fait que les expériences de travail qu'ils ont eues dans leur pays d'origine ne comptent pas du tout ici. De plus, ils se rappellent que l'expérience de travail était un des critères compris dans leur dossier d'immigration. La plupart d'entre eux cherchent toujours à comprendre pourquoi leur dossier d'immigration a été jugé en fonction de la profession et de l'expérience de travail qu'ils ont eues dans leurs pays si cela ne sert à rien au Canada.

Une fois arrivés ici, les immigrants se sont adaptés aux réalités, en acceptant des emplois en dessous de leurs qualifications, avec des salaires plus bas, comme dans le cas de Danielle :

- la fameuse expérience canadienne...
- *c'est l'ennui ?*
- oui
- *parce que c'était dur à la gagner ?*
- oui ; ce qui m'a aidée le plus est que finalement, ils reconnaissent : oui, elle a travaillé dans la comptabilité et ça va nous aider ; ah, elle n'a pas encore l'équivalence, on va lui donner une condition inférieure, par rapport à son niveau d'éducation, et tout le monde est heureux. (...) si on ne considère pas le travail comme acheteur, ça m'a pris un an et demi pour trouver un boulot en comptabilité...
- *le métier que vous avez pratiqué en Roumanie combien du temps ?*
- je l'ai pratiqué pendant 10 ans ; après 10 ans de travail comme comptable j'ai du recommencer comme technicienne parce que je n'ai pas eu l'expérience canadienne, ni le diplôme, ni la reconnaissance de l'ordre.

Allport (1954) a défini la discrimination comme un comportement négatif, injustement manifesté, de façon sélective, envers les membres d'un groupe cible. On a mentionné dans le premier chapitre que la discrimination représente la résultante au niveau comportemental de l'interaction entre stéréotype, préjugé et stigmat. Quelles que ce soient ces composantes, dans le cas des immigrants, la discrimination est cachée derrière l'expérience canadienne.

²¹ No, I didn't, but for sure it helps. I know a few cases where the network worked. How I found my first office job? I found it through a government program; the government paid 50% of my salary. After that, my strategy was to go to school, to understand their system and after that to find a job. I realized that without going to school i will not find any office jobs, so both of them helped to find my first job. After that, I could change jobs because I got more qualified, I got more experience, so i got better offers. (trad. aut.)

Dans leur recherche, Benokraitis et Feagin (1995) ont classifié la discrimination comme *manifeste*, *subtile* ou *secrète*. Nous ne sommes pas en mesure de la qualifier ni comme manifeste, ni comme subtile, mais elle n'est pas du tout secrète comme le relèvent les récits de nos répondants :

(...) Une personne te regarde, regarde ton CV et te demande : « *Est-ce que tu as travaillé ici ?* » Tu dis non ; il te répond : « *OK, t'es pas bon parce que tu n'as pas d'expérience canadienne* », c'est quoi ça ?⁴⁰

(...) je n'avais pas d'expérience canadienne, ça a beaucoup compté. J'ai eu même des refus à cause de ça. Les personnes des ressources humaines m'ont dit : « *voilà, on a bien aimé votre parcours, et tout ça, mais vous manquez d'expérience canadienne* » et aussi le diplôme roumain, oui, on reçoit une équivalence, mais malheureusement elle est seulement formelle.⁴¹

Comme on l'a mentionné dans le premier chapitre, les recherches antérieures ont montré que la discrimination peut se manifester à quatre niveaux : *individuel*, *institutionnel*, *organisationnel* ou *culturel* (Jones, 1997 ; Dovidio, 2000). Dans le cas des immigrants, on peut dire que la discrimination se manifeste tant au niveau individuel qu'au niveau institutionnel. Au niveau individuel, c'est une manifestation retrouvée dans le contact direct avec les recruteurs (qui ont des valeurs, une langue et des habitudes différentes). Au niveau institutionnel, la discrimination entre en scène enrobée dans le manque d'expérience pertinente et l'équivalence des diplômes des immigrants :

(...) ce sont des étapes que tu dois parcourir. Tu y es obligé finalement [à reprendre les études], parce que les employeurs généralement ne reconnaissent pas l'expérience et les diplômes étrangers.⁴²

Catherine ajoute un petit bémol au même sujet :

Ça dépend aussi où tu cherches un emploi, mais très, très souvent on voit dans les offres d'emploi, « *expérience requise, minimum 5 ans* ». Mais cette expérience, il s'agit d'une expérience canadienne, pas étrangère. Notre expérience ailleurs ne compte pas beaucoup, on commence ici à zéro.

Élodie affirme que, pour elle, les choses les plus difficiles étaient « *la langue, l'histoire de crédit, l'expérience* » [canadienne] :

(...) vous n'avez aucun indice comment ça fonctionne, vous n'avez aucun réseau, personne ne vous connaît, vous n'avez aucune histoire de crédit, vous n'avez rien. (...) Et à un certain point, j'ai fini par les comprendre. Ils ont de différentes règles, et à moins que vous ayez compris le système et comment cela fonctionne, vous ne pouvez pas vraiment fonctionner à leur manière. Et ils vont la sentir, et vous allez la sentir aussi. Et vous allez devenir frustré, parce que vous

⁴⁰ Bernard

⁴¹ Catherine

⁴² Danielle

faites de votre mieux, mais d'une fausse manière, parce que ce n'est pas ce qu'ils attendent de vous.⁴³

Quant à lui, Bernard n'est pas capable de comprendre la réponse « *tu n'as pas d'expérience canadienne* ». Il craint d'avoir sa chance :

(...) Oui, je comprends que je viens d'un autre pays, qui est complètement différent, mais donnez-moi une chance. Peut-être j'ai quelques mauvaises idées (parce que je viens d'un autre pays), mais je peux m'adapter. Donnez-moi une chance de m'adapter.

Il se rappelle toujours son expérience avec l'agence de placement où il a cherché un emploi comme réparateur d'ordinateurs, une expérience de travail qu'il a eue en Roumanie :

(...) je lui ai dit : je peux travailler, je peux de réparer les ordinateurs, testez-moi pour voir si je suis bon ou non, mais le patron m'a dit : non, c'est pas ça le problème, le problème est que tu n'as pas l'expérience canadienne.

Dans son récit, Alice fait référence au cercle vicieux dans lequel sont pris les immigrants :

Oui, il est vraiment dur, parce que vous n'avez pas l'expérience canadienne. Mais vous ne pouvez pas obtenir une expérience canadienne si personne ne vous engage, non ? Donc, il devrait y avoir un premier employeur qui devrait dire « *correct, vous n'avez pas une expérience canadienne, mais laissez-nous voir ce que vous pouvez faire...* »

En tant qu'employeur, essayez d'ignorer le manque d'expérience canadienne. Essayez de ne pas faire un grand problème à partir d'un sujet inexistant. Puisque si tous les employeurs disaient : « *oh, je suis désolé, je ne peux pas vous engager parce que vous n'avez pas de l'expérience canadienne* », l'immigrant ne va jamais obtenir une expérience canadienne. Il doit exister un point où vous commencez à accumuler cette expérience. Mais si personne ne te donne cette occasion... Embauchez-le sans expérience canadienne ! Il doit commencer quelque part...⁴⁴

⁴³ So the first thing was the language and the second thing was the lack of experience; you have no clue how things are working, you have no networking, nobody knows you, you have no credit history, you have nothing. This is the most difficult part: the language, the credit history, the experience.

Experience...do you mean Canadian experience?

Yes. And at some point, I got to understand them. They have different rules, and unless you understood the system and how it works, you can't really work their way. And they're going to feel it, and you're going to feel it too. And you're going to get frustrated, because you're doing your best, but in the wrong way, because it's not what they're expecting from you.

⁴⁴ Yes, it's really hard, because you don't have Canadian experience.

But you can't get Canadian experience if nobody hires you, right? So there should be a first employer who should say "ok, you don't have Canadian experience, but let's see what you can do..."

As an employer, try to overlook the lack of Canadian experience. Try not to make a big issue about not having it. Because if all the employers would say: "oh, I'm sorry, I can't hire you because you don't have Canadian experience", that immigrant is not ever going to get Canadian experience. There must be a point where you start accumulating this experience. But if nobody's giving you this opportunity, then... Just hire them without Canadian experience! They have to start somewhere... (trad. aut.)

3.11. L'impact du statut d'immigrant dans la recherche d'emploi

Nous avons demandé aux répondants d'essayer de nous raconter quel est, selon eux, le plus important aspect qui peut rendre difficile leur insertion sur le marché du travail : leur statut d'immigrant ou leur sexe ? Pour la plupart, ils affirment qu'être une femme ou un homme n'a aucune importance, car leur sexe n'a pas changé une fois arrivés au Québec. Mais leur statut a changé. Ils ne sont pas nés ici, ils sont des immigrants de première génération.

Alice pense que le plus gros impact dans sa recherche d'emploi a été toujours son statut d'immigrante. Selon elle,

Les immigrants n'ont pas les mêmes opportunités que les Québécois. Être né ici signifie que vous savez automatiquement la manière dont les choses fonctionnent... Voici ici une pensée qui vient de croiser mon esprit : peut-être que nous, les immigrés, ne savons pas où rechercher un travail... Peut-être que nous faisons quelque chose de faux...J'essaye juste de ne pas blâmer qui que ce soit avant d'être sûre que je suis innocente...⁴⁵

Alain est convaincu que son statut d'immigrant a eu une certaine importance au début. Contrairement à tous nos autres répondants, il pense qu'après quelques ans depuis son arrivée, son statut d'immigrant lui donne plus d'avantages par rapport aux gens qui sont nés ici :

... maintenant, je pense que j'ai plus des chances. Les employeurs savent que l'immigrant va accepter un salaire plus bas que les personnes nées ici. Et aussi les immigrants, après quelques ans, ils ont plus des chances que les personnes nées ici. C'est la dynamique de l'immigration ; déjà les patrons ont commencé à apprendre ça. Par exemple, un immigrant va accepter un salaire de 70000\$ par année, pour un emploi qu'une personne née ici va demander 90000\$. Et le patron se dit pourquoi payer 20000 de plus ? En plus, les immigrants parlent d'habitude les deux langues.

Pour, Florence le sexe n'a aucune importance, c'est un sujet qui ne mérite même pas d'être discuté. Pour elle, sa profession est très importante ; le français est sa passion profonde. Par conséquent, tous ses commentaires y sont liés :

En tant qu'étranger qui veut enseigner le français, vous ne saurez jamais si l'on vous a embauché parce que : a) on a désespérément besoin de quelqu'un (c'est, donc, le principe « faute de mieux... » qui fonctionne) ; b) vous êtes bon, mais on est toujours sceptique quant à vos habiletés (ou l'on a quelques préjugés, mais ceux-ci sont maîtrisés) ; c) vous êtes bon, vraiment bon, et personne n'en doute. Vous le comprendrez plus tard.

⁴⁵ Being an immigrant... In which way? Bottom line, immigrants are not given the same opportunities as the Quebecers. Being born here means that you automatically know the way things go here... here is a thought that just crossed my mind: maybe we, the immigrants, do not know how to look for a job...Maybe we are doing something wrong...I'm just trying not to blame anyone before I'm sure that I'm innocent... (Trad. aut.)

Éric reconnaît qu'il n'a jamais rêvé de devenir chauffeur de camion et qu'il a choisi ce métier parce qu'il n'a trouvé rien d'autre :

Si j'étais pas un immigrant, je serais pantoute camionneur. Je pense que c'était le dernier métier que je choisirais.

À son tour, Blanche pense que son intégration sur le marché de travail aurait été plus rapide si elle avait eu un diplôme de ce pays. Pour Danielle, le statut d'immigrant est synonyme de plus d'effort parce qu'elle doit refaire ses études. Catherine met l'accent sur le choix de métiers. Elle pense que le choix fait par les immigrants, surtout dans son cas, n'est pas en fonction de leurs préférences, mais en fonction de la vitesse d'accès sur le marché de travail et les chances d'y performer :

(...) je vous ai parlé de mon choix entre les finances et la comptabilité. C'est sûr que pour un immigrant c'est plus facile dans la comptabilité parce que c'est quelque chose de technique, c'est un métier. En finances, il te faut beaucoup de connexions pour avoir un bon emploi. Déjà pour un immigrant, c'est difficile...

Pour Élodie non plus le fait d'être femme n'a aucune importance. Par contre, elle a remarqué les réactions des autres par rapport au fait qu'elle est immigrante⁴⁶ :

Si vous aviez posé cette question il y a cinq ans, j'aurais probablement dit que c'était une mauvaise réaction... de me qualifier d'immigré, un point c'est tout... Mais en ce moment, ce n'est pas la chose la plus importante qu'on note à mon égard. Il y a trois ans, on a observé que je ne parlais pas correctement et on a eu des ennuis à me comprendre et à me suivre. Mais maintenant, on n'a plus ce problème... si j'entends toujours la question « d'où venez-vous? », c'est en raison de mon accent, mais je ne vois aucune réaction à l'idée de devoir avoir affaire avec une femme...⁴⁷

Selon Fabien, les immigrants ont des difficultés « à se faire valoir, à se faire imposer, à se faire reconnaître sur le marché du travail (...) par rapport aux gens qui sont d'ici ». Mais en même temps il affirme qu'il y a des entreprises qui ne veulent pas avoir affaire avec les immigrants :

(...) j'ai eu mon expérience avec une compagnie, une très grande compagnie au Québec, qui se déclare une compagnie d'ici, de chez nous, pour nous, avec nous, ou quelque chose comme ça et je suis convaincu, même aujourd'hui, même si je n'ai pas de preuves, que je n'ai pas obtenu un emploi à cause du nom qui était inscrit sur le résumé. Donc...

Pour Bernard, la chance a eu son rôle dans sa recherche d'emploi :

⁴⁶ I see some reactions about being an immigrant, but i no reaction about being a woman. People seem to notice you're an immigrant, but they don't seem to notice that you're a woman...

⁴⁷ If had you asked me this question five years ago, i would probably have said a bad reaction...qualifying me as an immigrant and that's all...

But right now, they seem to notice it, but it's not the most important thing they notice about me anymore. Three years ago they would notice that i don't speak properly and they would have troubles understanding and following me. But now they don't have that problem anymore... i still get the question « where are you from? », and that's because of my accent, but i see no reaction about having to deal with a woman...

- Dieu, peut-être, m'a aidé le plus... la chance... ; moi je pense que ça dépend beaucoup de la chance, parce qu'après le premier emploi, une fois que tu as l'expérience canadienne, tu commences à comprendre quelles sont les petites choses capables à te vendre. Encore une fois, c'est la chance, parce que tu es dans une entrevue et si tu es sur la même longueur d'onde avec la personne devant toi tu peux réussir. La chimie créée entre moi et le recruteur m'a beaucoup aidé. Je ne peux pas dire si ça fonctionne dans tous les cas, mais pour moi a bien fonctionné.

3.12. Les immigrants dans l'environnement de travail

On a essayé de voir si, une fois acceptés dans un environnement de travail, les immigrants se sentent à l'aise. On leur a posé des questions sur la relation avec leur patron, avec leurs collègues et avec leurs clients (le cas échéant).

Parmi nos répondants, quelques-uns n'ont pas trop élaboré leurs réponses à cette question. Blanche n'a fait aucun commentaire sur ce sujet, car elle n'a jamais eu un emploi régulier ici à Montréal. Pour Alain, Claude et Éric, la relation avec leurs gérants et avec leurs collègues n'a rien de spécial. Ils n'ont pas d'amis parmi leurs collègues. De plus, le travail qu'ils font ne les satisfait pas du tout ; ce sont seulement des emplois alimentaires. En ce qui concerne Alain et Claude, ils font des efforts pour changer cette situation. Éric, par contre, n'a pas trop de chances, car ses études et sa situation familiale ne lui permettent pas de rêver plus haut. Il doit se contenter de ce qu'il a présentement, son emploi comme chauffeur de camion lourd, et il rêve qu'un jour il retournera en Roumanie pour mieux vivre.

Quant à eux, Alice et Bernard ont réussi à sentir qu'ils se sont bien intégrés. Alice fait partie des gens qui se sentent à l'aise dans leur milieu de travail ; elle ne fait pas des commentaires sur son patron (qu'elle ne connaît même pas, car elle travaille pour une multinationale qui a des bureaux à travers le monde). Elle est contente de travailler dans une petite équipe qu'elle considère comme un groupe d'amis :

Nous sortons ensemble, par exemple le jeudi, après travail, nous sortons pour happy hour. Nous parlons de plein de choses, de la météo aux phénomènes paranormaux⁴⁸.

Bernard, à son tour, affirme qu'il a une bonne relation avec son patron. Il est content de sa relation avec ses collègues de travail avec lesquels il fait des sorties deux fois par mois ; ils sont allés regarder un match de hockey et ils ont joué au soccer. Il nous parle aussi de ses clients :

D'habitude, j'arrive chez eux sans rendez-vous, je ne travaille pas avec rendez-vous. Je me présente, et je commence mon travail et ils me demandent comment ils peuvent m'aider. Il y a des clients qui me demandent si je ne sais pas que dans ce pays tu dois prendre un rendez-

⁴⁸ We go out together, for example on Thursday, after work, we go out for Happy Hour. we talk about lots of things, from weather to paranormal phenomenon.

vous ; surtout au début, ils ne sont pas communicatifs, mais quand je commence à expliquer tranquillement ce que je dois faire, ils comprennent.

David a perçu sa relation avec ses anciens collègues comme bonne, « *avec presque tout le monde* ». Il ajoute que ce n'était pas seulement une relation professionnelle, mais aussi une relation d'amitié, car « *parfois oui, on se rencontrait à part les heures de travail* ». Par contre, sa relation avec la supervision était plutôt formelle ; il était bien vu, il faisait son travail comme tous les autres employés, mais :

(...) rien de spécial. Ils veulent que les gens croient qu'ils sont bien intéressés, qu'ils vont faire tout ce qu'ils peuvent faire pour que nous soyons heureux, plus à l'aise au travail, mais c'était pas ça du tout. Ils étaient seulement intéressés d'évaluer ce que nous faisions et c'était tout.

Pour la plupart de nos répondants, les relations avec leurs patrons, collègues ou clients s'avèrent difficiles, pour des raisons qui diffèrent d'un cas à l'autre. Florence caractérise comme « *très bonne* » sa relation sur le plan professionnel avec sa patronne. Elle ajoute que de point de vue personnel, la relation est :

... assez distante, dans le sens qu'on se respecte, on se salue, il n'y a pas de problèmes. On n'a pas, malheureusement, de temps de socialiser. Quand on peut, on se pose des questions côté santé, famille ou dernières lectures, mais c'est tout.

Par rapport à ses collègues, Florence a plusieurs choses à dire, et son mécontentement est plus manifeste. Sa relation avec eux est « *distante, assez froide* », ce qui ne correspond pas à sa structure intérieure, « *très affectueuse et sincère* » :

On s'ignore poliment, gentiment. Au collège, c'est vrai que je ne passe pas beaucoup de temps, puisque j'y vais et je pars, je suis toujours en train de courir ; je passe assez peu du temps à mon bureau, je ne sais pas si je connais tout le monde, on est une trentaine. C'est difficile de connaître les problèmes de tout le monde, leurs plaisirs, leurs amertumes. À l'université, par contre, on se connaît mieux, puisque on n'est pas si nombreux que ça ; là, visiblement, c'est une sorte d'indifférence cordiale, gentille.

Ce qui manque le plus dans la relation que Florence a avec ses collègues est la chaleur humaine :

Il me manque beaucoup, mais beaucoup la chaleur humaine que j'ai trouvée en Roumanie chez mes collègues. Je ne veux pas décrire un tableau idyllique ou fantasmagorique ; tout n'était pas parfait à ce moment-là, mais en général, il y avait une sorte de camaraderie, de fraternité, et une énorme chaleur humaine qui me manque désespérément ici ; plus je vais, plus je commence à croire que je ne la retrouverai plus jamais.

Selon Fabien, sa relation avec son patron est difficile et il pense « *qu'il y a beaucoup de place pour améliorer cette relation* ». Il est mécontent du fait qu'il a peu de liberté et peu d'initiative dans l'exécution de ses tâches. Il est convaincu que tout ce qui se passe a comme cause une « *sorte de conflit de personnalités* » et « *un manque de communication quelque part* » :

... j'aimerais avoir un peu plus de liberté, d'initiative, disons ; je me retrouve un peu coincé, très délimité dans mes démarches, car je n'ai pas beaucoup de droits à l'initiative. Donc, c'est une chose qui me dérange un peu, mais je trouve qu'elle est plutôt spécifique à la nature de cette relation entre moi et mon collègue, qui lui, est le « père », disons, de ce logiciel. Donc lui, il le voit d'une certaine façon, et il veut que ça soit comme ça ; des fois, j'ai l'impression que même si j'ai une bonne idée, c'est difficile à la faire passer.

Fabien se caractérise comme une personne « *très adaptable et très sociable* », capable à faire la différence entre les amis et les collègues de travail :

...ami, c'est une notion qui implique quelque chose de plus profond que les relations de travail ; vu la période de temps depuis que je travaille là-bas (à peu près deux ans et demi), je ne pense pas que c'est assez pour développer une amitié dans le vrai sens du mot. (...) Faire des blagues quand on se rencontre ou quand on prend un café, une petite pause café, des commentaires sur je ne sais pas quel sujet plus ou moins d'actualité, politique ou artistique, au Québec ou dans le monde, ça c'est plus qu'une relation strictement professionnelle, mais moins qu'une amitié.

L'environnement de travail d'Élodie est un peu différent. Elle travaille comme consultante, donc elle n'a pas un vrai patron :

Selon l'équipe ou le client, j'ai chaque fois un patron différent ; c'est vraiment différent d'un lundi à autre. Mais ce que j'apprécie vraiment, c'est que les directeurs ou les seniors sur le terrain comprennent que plus vous aident, plus votre travail sera meilleur, ainsi il vaut mieux qu'ils prennent cinq minutes pour vous expliquer tout de A à Z, au lieu de vous montrer du doigt et de vous dire que vous n'avez pas bien fait votre travail. Je dirais que c'est un environnement plutôt amical⁴⁹.

En ce qui concerne ses collègues, Élodie se déclare contente d'avoir une relation pas seulement professionnelle ; ils ne sont pas nécessairement des « *amis proches* », mais en même temps « *ils sont plus que des collègues* ». Quant à ses clients actuels, il n'y a rien de spécial, mais Élodie se rappelle ce qu'elle a vécu il y a quelques ans, pendant qu'elle travaillait comme caissière :

... je travaillais dans un endroit où l'on parlait français, et à ce moment-là je ne disais pas trois mots en français sans faire trois erreurs. Et je comprenais un mot sur quatre. Un jour, un client vient et me demande quelque chose en français, que je n'ai pas compris. J'ai compris l'idée générale – il s'agissait de fleurs –, mais je n'ai pas compris ce qu'il voulait de moi. Il m'a regardé de travers et un collègue de travail m'a expliqué ensuite qu'il a dit quelque chose genre « *fichu immigré !* » C'est ce que je veux dire : toutes les fois qu'ils vous regardent, ils voient que vous êtes un immigré et ils supposent que vous ne comprenez pas ; c'est leur conception à votre sujet.

⁴⁹ Depending on the team that you are or the client that you are, you have a different boss. So it really depends from Monday to Monday. But what i really appreciate is that the managers or the seniors on the field realize that the more they help you, the better your job is, so it's better for them to take five minutes to explain you everything from A to Z, instead of pointing the finger at you saying that you didn't do your job well enough. I would say that's a pretty friendly environment. (trad. aut.)

(...) Oui, j'étais là pour le servir... mais je sais que si je ne comprends pas quelqu'un je dis : « pouvez-vous répéter? », ou si je vois qu'il ne comprend pas je répéterais ou je demanderais « Me comprenez-vous? » Peut-être qu'ils ont demandé toute leur vie... et ils ont eu assez... OK, je ne les blâme pas, mais vous m'avez demandé ce que j'en pense et je vous l'ai dit...⁵⁰

En ce qui concerne Danielle, la relation avec ses patrons n'a rien de spécial. Par contre, la relation avec ses collègues est plus compliquée, surtout à cause d'une situation vécue tout récemment :

... malheureusement, j'ai rencontré une personne qui est contre les immigrants ; c'est la première fois que cela m'est arrivé au Canada et j'étais un peu déçue ; je ne sais pas si c'est la norme, mais même un cas isolé me fait un peu peur. En principe, mes relations avec mes collègues sont bonnes : ils sont très coopérants, mais comme d'habitude dans la vie, il y a des points noirs. D'habitude, on maintient des relations professionnelles, mais j'ai déjà des amis avec qui je sors en dehors du programme de travail.

Même si cela ne lui est pas arrivé à elle, Danielle prend cette histoire dont elle était témoin comme un abus verbal envers les immigrants :

... j'ai entendu dans la même chambre les mots «ostie d'immigrant» à propos d'une infirmière à l'hôpital qui était immigrante et qui ne parlait pas français avec un bon accent *québécois* de souche. Ça a été un choc d'entendre quelqu'un dire «ostie d'immigrant» devant moi, je me suis sentie très mal à ce moment-là...

Les commentaires de Catherine, sont très intéressants eux aussi. Elle perçoit sa relation avec sa gérante comme étant presque inexistante :

(...) je ne peux pas dire qu'elle est mauvaise, elle est plutôt inexistante. On sourit, on se salue, on a des échanges très agréables, mais très courts, et on ne va jamais en profondeur. Il y a beaucoup de choses à améliorer dans cette relation. Mais je ne pense pas que ça va arriver, je trouve que c'est sa personnalité à elle, en plus elle est très occupée.

Par rapport à ses collègues, Catherine a beaucoup plus des choses à dire. Elle travaille dans une équipe où quatre membres sont des immigrants et la cinquième personne est une Québécoise. Catherine déclare qu'elle a « *toujours eu une meilleure relation avec un group plus hétérogène* » parce que :

⁵⁰ I'll give you an example: when I was working as a cashier, I was working in a French speaking area, and at that moment I wouldn't say three words in French without making three mistakes. And I would understand one word out of four. So this customer comes and he asks me something in French, which I did not understand. I understood the big idea – that it was something about flowers - , but I didn't understand what they wanted from me. So they gave me that attitude and a work colleague told me after that they were saying something like “damn immigrant!” So this is what I'm talking about: whenever they look at you they see you're an immigrant and they assume that you don't understand; that's their conception about you. Yes, I was there to serve them... but I know that if I don't understand somebody I say “could you repeat that?” or if I see that they don't understand me I would repeat it or I would ask “do you understand me?” Maybe they asked all their life...and they had enough... Ok, I don't blame them, but you asked how I felt about it and I told you... (trad. aut.)

... il y a une autre ouverture, il y a une autre culture, il y a plus de curiosité. Il n'y a pas peut-être une certaine méfiance comme dans le cas de mes collègues québécois qui ne sont pas vraiment intéressés.

3.13. La barrière de la langue

La langue représente un des éléments importants qui donnent des informations sur l'appartenance d'un locuteur à un groupe ethnique. Elle représente une partie intégrante de l'identité des individus. Parler revient donc à dévoiler son identité sociale et écouter implique la recherche de cette identité sociale chez autrui. Les interlocuteurs se reconnaissent ainsi comme des représentants de groupes.

Cette fonction de distinguer entre nous et eux est à la base de la constitution des individus en groupes et finalement en communautés, ethnies et nations (Blaser, 2006). On a déjà mentionné la période de cinq ans, comme date de référence pour l'intégration des immigrants. Les recherches montrent qu'après cinq ans tout immigrant aura au moins un léger accent, une manière un peu différente de s'exprimer ou un cadre référentiel divergent dans une langue seconde.

Pour nos répondants, la langue maternelle n'est maintenue que dans la sphère privée. La seule exception est Catherine, qui a un conjoint d'origine arabe, avec qui elle parle en français. Tous nos répondants parlent le français et l'anglais, mais chacun a fait son choix une fois arrivé à Montréal. En ce qui suit, on continuera à nommer la deuxième langue comme langue qu'ils ont apprise en premier après leur arrivée, et qu'ils utilisent plus souvent dans leur emploi ; la troisième langue est la langue qu'ils ont apprise par la suite. Dix de nos répondants ont comme deuxième langue le français, et comme troisième l'anglais, pendant que seulement deux (Alice et Élodie) ont comme deuxième langue l'anglais, et comme troisième le français.

Parmi nos répondants, trois déclarent qu'ils n'ont jamais été critiqués par rapport à leurs connaissances langagières – Alain, Bernard et Florence. Pour le reste, soit qu'on parle du français, soit qu'on parle de l'anglais, chacun a une autre histoire à raconter.

Claude travaille dans un environnement francophone, quelque part à la campagne, à l'extérieur de Montréal. Dans son cas, la difficulté consistait à se faire comprendre par ses collègues :

Quand j'ai commencé à travailler, je parlais seulement l'anglais. J'ai vu des personnes se chicaner à cause de ça. Mes collègues se demandaient si j'étais là pour leur apprendre l'anglais, ça ne faisait pas du sens. De plus, il y avait seulement deux-trois personnes qui parlaient l'anglais, donc c'était très difficile pour moi de m'intégrer. Par la suite, j'ai décidé de ne plus parler l'anglais, et de faire plus d'efforts pour comprendre à partir des gestes ce qu'on

me disait. En plus, ce n'était pas le français ce que je devrais apprendre, c'était la langue québécoise, avec un gros accent et avec beaucoup de régionalismes.

Quant à sa recherche d'emploi, Alice affirme que la langue était une barrière à cause du fait qu'elle ne parlait pas français et que son anglais n'était pas parfait non plus :

... ne pas parler le français est un inconvénient important pour moi... En effet, ne pas parler français n'était pas un grand problème pour moi jusqu'ici, vu que les deux compagnies pour lesquelles j'ai travaillé avaient un environnement anglais... que j'ai dû rarement parler français... Certains collègues faisaient des blagues sur mon accent... mais ça ne me dérangeait pas du tout. J'essaye de me débarrasser de mon accent, mais je pense que je vais avoir 80 ans et j'aurais toujours cet accent... et je suis bien avec cela... il fait partie de ma nature... je n'ai jamais été blessée par leurs commentaires, c'était juste quelques plaisanteries entre amis. Ils ne le faisaient pas pour me blesser...⁵¹

Blanche est consciente de ses limites en ce qui concerne l'expression de ses idées en français. Elle a remarqué qu'elle « *ne comprenait pas toutes les choses* », et qu'elle devrait poser des questions supplémentaires pour arriver à comprendre ce que son interlocuteur disait.

La réponse de Catherine est plus élaborée. Elle se rappelle qu'au début, elle cherchait des emplois dans l'administration :

En général, ils (n.a. – les employeurs) voulaient des gens pour qui une partie des tâches, c'était du service à la clientèle, répondre au téléphone, donc ça ne m'a pas aidée du tout. Ils me disent : voilà, on reçoit beaucoup d'appels par jour, des clients importants, on a besoin d'un certain niveau de connaissances de français et anglais.

Selon elle, la langue est « *une barrière énorme* », parce qu'on arrive ici et « *on pense qu'on parle le français, on l'écrit, on comprend assez bien, mais c'est très difficile pour un nouvel arrivant de comprendre l'accent québécois* ». La critique par rapport à ses connaissances de langue française est arrivée au moment où elle a déposé sa candidature pour un poste de réceptionniste :

Je me rappelle qu'à un moment donné j'ai travaillé comme commis de bureau ; la réceptionniste est partie, donc j'ai postulé pour son poste, ils ont accepté ma demande, j'ai passé une entrevue et ils m'ont dit à la fin : «voilà, tu vois, la réceptionniste est quelque part l'image de la compagnie, donc ça ne fit pas». J'ai fait aussi du service à la clientèle au téléphone et ça m'est arrivé que des gens fâchés pour d'autres raisons s'accrochent à mon accent, manifestent leurs frustrations. Il m'est arrivé récemment qu'une collègue me demande

⁵¹ so not speaking French very well is a major drawback for me...

Actually, not speaking French was not a big problem for me so far, considering that both companies that I worked for were English environment... we barely spoke french...

Some of my colleagues were making fun of my accent... But that didn't bother me.

I'm trying to get rid of my accent, but I think that I'm going to be 80 years old and still have this accent... and I'm ok with that... it's part of my nature... I was not hurt by their comments there were just some jokes between friends. They never meant to hurt me... (trad. aut.)

d'ou je viens ; elle m'a dit qu'elle est sortie à un moment donné avec un Roumain, sauf qu'il était né ici, il n'avait pas l'accent comme ça. C'était quand même choquant. Je n'ai pas aimé la forme, mais je n'ai rien dit ; ce n'est pas agréable. Pourtant, je trouve que je parle bien français, assez correctement.

Quant à Éric, il se sent toujours critiqué par rapport à la façon dont il parle français. Pour lui, les gens avec qui il parle ont de réactions bizarres :

Quand je parle français, même quand je suis en région, tout le monde change en anglais à cause de mon accent, même si les autres ne sont pas capables de parler en anglais, et même si j'insiste à parler français. Les autres insistent à parler anglais. Je n'ai pas d'explication ; j'ai demandé trois-quatre fois, et ils m'ont répondu que c'était à cause de mon accent. Ils ne me critiquent pas, mais ça a l'air que c'est plus facile pour eux de parler anglais avec moi que de parler français, même si certains ne sont pas capables de parler ou de comprendre l'anglais. C'est bizarre, mais ça m'arrive très souvent.

Dans le cas de Fabien, la critique par rapport à sa façon de s'exprimer est apparue après quinze ans de vie à Montréal :

Après l'embauche, mon collaborateur n'est pas tout à fait content de mon français parlé et écrit. Et n'importe quel texte je vais créer, il va passer à travers, il va le remplir de rouge : ça ce n'est pas comme ça, ça ce n'est pas comme ça, ça, il faut le faire comme ça... je ne me donne plus la peine, parce que je sais que cela n'a aucun sens. Complexe ou simple, mon texte n'est jamais bon. Je trouve que c'est un peu spécial, c'est un cas très particulier. C'est vraiment bizarre (...) j'ai eu de très bonnes évaluations à l'époque et jamais ce problème n'a été mentionné. Tout d'un coup, cela arrive, mais après l'embauche. Tout était bien, j'étais le candidat idéal et puis... c'est un peu bizarre, mais c'est comme ça ...

Danielle reconnaît qu'elle « *ne parlera jamais parfaitement l'anglais et le français* », mais elle est convaincue que son « *niveau des connaissances et assez bon* » pour travailler dans son domaine. En même temps, elle reconnaît qu'elle est avantagée par rapport à d'autres immigrants, car elle a appris les deux langues dans son pays, avant son arrivée. Mais elle aussi a été critiquée par rapport à ses connaissances langagières :

on m'a corrigée... ça s'est passé très récemment; je ne me rappelle pas exactement le mot, mais parce qu'en roumain c'est au féminin, j'ai utilisé le mot au féminin, et on m'a corrigé parce que le mot est au masculin. Et la même personne m'a regardée d'une manière bizarre et a eu l'air de ne pas comprendre ce que je disais ; c'était la première fois que ça m'arrivait, après 6 ans. En principe je n'ai pas des problèmes de communication, je communique facilement mes idées, mais la personne avait l'air... et ça c'est frustrant parce qu'il peut te distraire facilement, tu t'énerves, et tu sais que tu es capable de bien parler, mais sa réaction...

Elle se demande combien de mots va retenir cette personne et quel sera son accent dans une autre langue. Danielle affirme que la remarque de son collègue l'a beaucoup affectée, même si c'est un cas isolé, qu'elle n'attendait plus en 2008. Elle ajoute :

(...) je fais les efforts, j'étudie encore la grammaire, j'essaie de lire en français et en anglais ; parce qu'aucune d'elles n'est ma langue maternelle, et d'après moi il faut tout le temps s'entraîner, s'améliorer; mais quand tu fais beaucoup d'efforts, tu attends une autre réaction...

À part les mauvais commentaires, Danielle a reçu d'autres, plus favorables :

(...) dans mon premier emploi, j'ai parlé à une personne très éduquée, qui m'a dit : « je dois reconnaître que tu parles lentement, mais tu parles généralement sans faute, et je suis vraiment surprise de trouver que quelqu'un est arrivé il y a quelques mois au Canada et a bien appris le français, alors qu'il y a des anglophones qui refusent de parler le français et ils sont nés ici ».

Pour Élodie, les critiques par rapport à sa façon de parler sont apparues plus souvent. Elle comprend l'utilité de bien parler une langue ou une autre et aussi les difficultés des personnes avec lesquelles elle doit interagir :

Pour travailler avec les autres vous devez parler leur langue, vous devez être compris et vous devez comprendre. Chaque fois que vous allez à une entrevue et que votre intervieweur vous demande quelque chose, si vous avez les yeux blancs, naturellement, il ne pourra pas dire si vous êtes stupide ou vous ne comprenez pas la langue. Non, il ne se pose pas peut-être des questions sur votre QI, mais il ne veut pas avoir affaire avec vous si vous ne pouvez pas les comprendre. ... Travailleriez-vous avec quelqu'un que vous ne comprenez pas ou qui ne vous comprend pas, avec qui vous ne pouvez pas communiquer ?⁵²

Élodie affirme qu'elle a compris un jour que le professionnalisme peut passer avant la façon dont on exprime ses idées et que ses certitudes peuvent l'emporter sur l'effort des ses clients pour l'intimider :

... quand je travaillais pour le gouvernement, j'ai eu quelques clients, qui ont essayé de m'intimider en me disant que j'ai un accent et que je ne parle pas un bon anglais ou un bon français. Mais je me suis rendu compte que, si vous êtes un vrai professionnel, on ne peut plus vous faire du mal. Vous savez qu'on essaie de vous intimider, mais si vous pouvez ignorer cela, vous vous rendez compte que vous êtes meilleur. Chaque fois qu'un client me dit quelque chose que je ne comprends pas – pas à cause de la langue, mais parce que ce qu'il dit ne me semble pas raisonnable – je lui dis que je ne comprends pas ; sa première réaction est : « oh, elle ne comprend pas l'anglais/le français », mais quand je leur repose la question : « Voyez-vous, vous dites ceci, et cela ne semble pas raisonnable en raison de cela », il se dit : « elle comprend ce que je dis et elle a raison ; cette chose n'est pas raisonnable, elle est un bon professionnel ». Ainsi, quand on voit que vous êtes professionnellement fort, cette impression disparaît.⁵³

⁵² Because to work with people you have to speak their language, you have to be understood and you have to understand. And whenever you go to an interview and your interviewer is asking you something and you'll have blank eyes, of course they won't be able to tell if you're stupid or you just don't understand the language. And do you think they put some questions about your IQ? No, but they can't deal with you, they can't understand you...would you work with somebody that you do not understand at all or who doesn't understand you? Somebody you can not communicate with? Because, a part from a few types of jobs, for the rest you need to communicate.

⁵³ I would say that when I was working for the government, I had some clients, some people who tried to intimidate me by making me feel that I have an accent and I don't speak English or French that well. But I realized that, as soon as you're very strong and you're good at whatever you're doing, they can't do much about it. You know they're trying to intimidate you, but if you can ignore that, you realize that you're better than they are.

3.14. Ici ou en Roumanie – pour et contre

On a demandé aussi à nos répondants de nous dire ce qu'il choisiraient s'ils pouvaient travailler ici ou en Roumanie. Certes, à peu près tous les répondants ont hésité avant de répondre à cette question. Les raisons diffèrent d'un cas à l'autre, donc on va laisser la parole aux sujets de notre recherche.

Bernard est le seul qui n'a aucune hésitation quant à son choix. Pour lui, « *ici il y a un marché de travail en pleine santé* », et son choix a été fait au moment où il a quitté la Roumanie.

La réponse de Catherine vient avec un certain délai et elle nous fait partie aussi des facteurs qui peuvent influencer sa décision :

- je ne sais pas... je choisirais quand même de travailler ici. Je regarde tout le contexte, car les raisons pour lesquelles j'ai immigré sont encore valables. J'ai des projets pour visiter la Roumanie, ça pourrait changer en 10 ans, mais pas pour l'instant. Premièrement, il faudrait que la situation économique change : plus de stabilité, moins de corruption, il faudrait que je trouve un emploi bien rémunéré en Roumanie, avec les diplômes d'ici. Mais, je n'exclue pas cette possibilité, ça pourrait m'arriver un jour.

Fabien pense que sa place est ici. Il dit : « *je trouve que je me retrouve mieux ici* ». Il n'exclut pas la possibilité de passer sa retraite en Roumanie, ou de trouver un emploi là-bas, mais il va chercher toujours « *la même ambiance et le même argent qu'ici* ». Il met en balance la situation actuelle en Roumanie par rapport à ce qu'il y avait il y a 15 ans, et pense aussi aux changements qui se sont produits :

Je pense un peu à la situation en Roumanie ; ça évolue beaucoup, ça arrive de plus en plus aux gens que je connais, qui connaissent à leur tour une personne de leur parenté qui travaille en Roumanie pour des compagnies qui peuvent offrir un environnement disons semblable à celui canadien, mais il reste quand même un certain chemin à faire pour dire qu'en Roumanie on peut travailler dans les mêmes conditions qu'ici, de tous points de vue, ambiance, respect des choix, des religions, de toutes ces libertés qu'on tient pour acquises ici au Canada : ce n'est pas évident en Roumanie.

I'm not talking about stronger as personality; we are talking here only about jobs. Me, for example, as an auditor, whenever a client tells me something that I don't understand- and it's not that I don't understand because I don't understand the language, it's that I don't understand because it doesn't make sense what he's saying... so whenever I tell them I don't understand, their first reaction is "oh, she doesn't understand English/French", but when I put down the question "ok, but you're saying this, and this doesn't make sense because of that", they realize that "she understands what I'm saying and she's right about this thing not making any sense, so she's a good professional". So when they see that you're professionally strong, that impression disappears.

Pour Catherine, le choix de rester ici ou d'aller en Roumanie est fait en fonction de son accomplissement professionnel :

(...) je dirais Canada. Parce qu'en Roumanie un comptable est vérifié par plusieurs organismes gouvernementaux, puis il y a encore la corruption et des choses que je n'aime pas et qui ne se passent pas au Canada. Donc, le milieu de travail est meilleur ici, au Canada. Plus stable, les gens ne se stressent pas, ils essayent de s'organiser pour accomplir à temps leurs tâches. En Roumanie, c'était souvent un stress de finir quelque chose. Au moins ici, on travaille de longues heures, mais on avance. Mais là-bas, on faisait des heures supplémentaires et on tournait autour la queue. Au niveau professionnel, c'est mieux au Canada qu'en Roumanie. En Roumanie, je n'aimais pas quand le ministre des Finances venait en contrôle et te disait que les documents étaient tous corrects, tout était bien, mais tu savais qu'il attendait un pourboire.

Élodie apprécie beaucoup plus la façon dont les choses fonctionnent ici. Elle pense que les Roumains ne seront « *jamais capables de suivre les règlements de la même façon que ça se fait dans la compagnie pour laquelle elle travaille* »⁵⁴, car :

En Roumanie, il y a beaucoup de manières d'éviter les règlements. S'il y a un chemin plus court à faire les choses, ils le prendront, quoique ce raccourci ne respecte pas les règlements. Ici, si vous faites cette chose, vous n'obtenez pas une seconde chance de la faire encore une fois.⁵⁵

Avant de trouver sa réponse, Florence a mis en balance le système d'enseignement qui existait en Roumanie à l'époque où elle vivait là-bas et le système actuel. Selon elle, « *à l'époque les élèves étaient plus sérieux, tout le monde se concentrait sur ses études, on lisait beaucoup...* ». Le côté financier et le climat de travail sont aussi pris en considération :

... en tant que professeurs, on était très mal payés, c'était à mourir de désespoir ; c'est la raison pour laquelle j'ai quitté l'enseignement. De nos jours, les choses ont beaucoup dégénéré, les étudiants ne sont plus intéressés par leurs études. En ce qui concerne le climat de travail, rien de nouveau... Parfois, ça m'est égal. J'ai choisi le Canada, donc j'y reste.

Pour David, peu importe où il travaille, si le travail qu'il fait est satisfaisant. La satisfaction, dans son cas, est la résultante des plusieurs facteurs :

(...) c'est un travail où tu dois résoudre des problèmes intéressants, aussi c'est un travail où tu peux avancer, où tu as des perspectives. C'est un travail qui est aussi bien rémunéré.

Après un peu de réflexion, Alice choisit elle aussi le Canada, mais pas nécessairement le Québec ou Montréal :

⁵⁴ I would try to work in Romania for the job that I'm doing now, but i enjoy better working here. I don't think in Romania people would be capable to follow the rules the same way people are following the rules here, at the company I work for.

⁵⁵ In Romania, there are many ways of avoiding the rules. If there is a shorter way of doing things, they'll take it, even though this shortcut is not following the rules. Here, if you do that one, you don't get a second chance to do it again.

Si j'avais mes propres affaires ici, je choiserais certainement le Canada, parce que le Canada est plus incitant. Et il devient plus provocant si vous comprenez que vous ne fonctionnez plus dans votre langue maternelle, que vous devez vous habituer à la manière dont les gens voient les choses ici, et qui est parfois différente de la manière dont vous voyez les choses. Je pense que les choses changent plus lentement au Canada. Les gens prennent leur temps pour réfléchir ; c'est réellement ce qu'ils font. Ils ne se précipitent pas. Ça dépend de la manière dont vous êtes construit et également de la manière dont vous êtes habitué à faire les choses. Un jour a 24 heures au Canada et en Roumanie, mais si je devais réaliser le même travail en Roumanie, il me prendrait 6 heures pour accomplir mes fonctions, au lieu de 9 heures.⁵⁶

La réponse d'Alain est la plus complexe par rapport aux réponses qu'il nous a données à d'autres questions. Nous avons donc pensé que pour lui cette problématique était très importante et qu'il y pensait souvent.

En Roumanie, j'ai laissé un bon travail, mais après 20 ans. Maintenant, je ne sais pas. Je ne suis pas seul ; si j'étais tout seul, peut-être qu'il serait plus facile de retourner en Roumanie. Quand tu as un enfant, c'est difficile, tu dois penser aussi aux conséquences... je pense qu'il faut avoir un peu de patience. Toutes les études faites ici au Canada, qui est un pays d'immigrants, disent qu'après 7 ans une personne qui a immigré peut dire qu'elle est assez intégrée.

3.15. Discriminé ou pas ?

Avant de commencer notre recherche, nous nous sommes demandée si les immigrants se sentaient discriminés ou non, et si oui, dans quelle mesure. Parmi les autres questions qui d'une manière ou d'une autre abordent la même question, mais de façon plus subtile, nous avons posé une question très directe sur ce sujet. Est-ce que nos répondants se sentent discriminés ?

Pour Claude, la discrimination est présente et est reliée à sa recherche d'emploi :

Oui, parfois, parce que j'ai des études universitaires et je ne peux pas appliquer pour un poste comme technicien, mais en même temps je ne peux pas appliquer pour un poste d'ingénieur.

Sans être trop spécifique, et sans trop entrer en détails, Blanche pense que « *ce ne sont pas les gens qui ont une attitude discriminatoire* », mais qu'il y a des choses qu'elle ne fait pas comme il faut. Selon elle, bien des gens « *sont compréhensifs* ». Elle accepte la critique, en la considérant réelle, et prend aussi des mesures pour « *corriger* » ses erreurs.

⁵⁶If I would have my own business here, i would definitely choose Canada. Anyways, i prefer Canada. Canada is more challenging. And it becomes more challenging if you come to think that you do not work in your native language, you need to get used to the way people see things here, which sometimes is different from the way you see things. I think things are moving slower in Canada. People take their time to think about it and to actually do it. They don't rush.

It depends on the way you're built and it also depends on the way you're used to do things. A day has 24 hours both in Canada and Romania, but i were to do the same job in Romania, it would take me 6 hours to complete my duties, instead of 9 hours.

Selon Alain, « *une fois que tu as décidé de venir ici, c'est toi qui a pris la décision, c'est à toi de trouver ton chemin* ». D'après lui, « *c'est facile de dire qu'on est discriminé* ». Il trouve que c'est normal qu'il y ait des gens qui « *n'aiment pas les immigrants* ». Selon lui, c'est comme s'il y avait « *des gens de ta nationalité qui ne t'aiment pas* ». Alain se sent discriminé comme étant « *un homme blanc* » :

J'ai fait une application comme chauffeur d'autobus ; si tu es Espagnol, si tu es un peu foncé, si tu es Noir ou si tu es femme, tu as plus de chances de trouver un emploi. Le fait d'être un homme caucasien est un désavantage. Je me sens discriminé à cause de ça. Pourquoi les Noirs et les hispaniques ont des pourcentages spéciaux, et moi, qui suis aussi un immigrant, je n'ai pas les mêmes chances ? Je ne suis pas Noir, et je ne suis pas Québécois. En plus, mon expérience de travail en Roumanie n'est pas reconnue. Ça, c'est une double discrimination.

Sans vouloir « *blâmer* » quelqu'un, Alice nous dit qu'elle se sent « *discriminée* » :

(...) je n'essaye pas de blâmer qui que ce soit sans être certaine que cette personne est coupable. Je ne dis pas qu'ils détestent les immigrants, je ne dis pas qu'ils les discriminent... Mais ils ne vous appellent pas (n.a. - les recruteurs)... Je recherche toujours la réponse... et j'essaye toujours d'être positive. Mais après cette discussion je ne serai certainement pas aussi idéaliste qu'auparavant... Vous avez soulevé quelques questions qui, à leur tour, soulèvent d'autres questions...⁵⁷

Pour Catherine, la question est compliquée, car elle voit un rapport direct entre la discrimination, la recherche d'un emploi et le processus de recrutement :

- difficile à dire parce que le processus de recrutement n'est pas tout à fait transparent pour nous. On envoie un CV, on ne sait pas comment il est jugé, quels sont les critères de chaque employeur, c'est difficile à dire. On entend toutes sortes d'histoires d'immigrants qui ont envoyé leurs CV réels et autre CV identique avec un nom québécois ; ils ont changé de nom et ils ont reçu des appels seulement pour le CV avec le nom changé. Ça me fait penser que nous aussi, à notre tour, nous avons été discriminés en plusieurs situations, mais je n'ai pas des preuves tangibles.

Éric s'est senti discriminé seulement par rapport à l'argent qu'il devrait recevoir :

Des fois, j'étais moins payé que les autres. Plus maintenant, parce que je suis ici depuis 9 ans, mais au début, oui : je travaillais plus que mes collègues et je recevais moins d'argent. Mais on parle ici d'emplois de manufacture, qui sont toujours pareils ; ce ne sont pas d'emplois de gérant ou je ne sais pas quoi d'autre. De petits emplois de manufacture où tout le monde profite des nouveaux arrivants, et c'est comme ça. Si jamais j'avais besoin de travailler, je travaillerais pendant quelque temps ; ça donne rien de soulever l'aspect de la paye.

⁵⁷ I'm not trying to blame anyone without being certain they are at fault. I'm not saying they hate immigrants, I'm not saying they discriminate them... But they don't call you... Well, I'm still looking for the answer... and I'm still trying to be positive. But after this discussion I'm definitely not going to be so idealistic as I used to be... I know, but you raised some questions that are raising questions themselves...

Danielle n'a aucune preuve pour soutenir son impression qu'elle était discriminée dans sa recherche d'emploi.

J'ai l'impression, mais je n'ai aucune preuve. Si l'on parle seulement des impressions, je dirais que oui : c'est le nom, c'est la formation, c'est encore le manque d'expérience canadienne. Probablement que si on reçoit 10 CV, celui qui est jeté le premier à la poubelle est celui d'un immigrant. C'est juste une opinion, j'imagine; je n'ai pas de preuve qu'on m'a discriminée ; je ne sais pas si on a lu ou pas mon CV...

Pour Élodie, la réponse est très simple : oui, car au début elle n'avait pas l'expérience de travail canadienne :

Je n'ai pas reçu trop d'appels téléphoniques... J'ai reçu beaucoup pour la position d'assureur et ce genre de travaux, et j'ai seulement eu une entrevue où je me suis vraiment sentie discriminée... pas exactement discriminée, mais je me suis sentie comme si j'avais un grand signe sur mon front qui disait « immigré » ... Ce fut le seul cas où je me suis sentie vraiment mal à l'aise à l'idée d'être immigrante. J'ai eu mon expérience canadienne... lorsque j'ai cherché mon second, mon troisième travail... Après neuf mois d'expérience canadienne, je suis allée à une entrevue où ils se sont moqués de moi... Ils ne m'ont rien dit, mais j'ai entendu ... et j'ai décidé que ce n'était pas un bon endroit pour moi. Je suis partie après l'entrevue. J'avais répondu à leurs questions de sorte qu'ils ne m'embauchent pas...⁵⁸

Florence n'est pas sûre si elle a été discriminée ou pas pendant le temps qu'elle était à la recherche d'un emploi, mais elle tente toujours de trouver une réponse :

On essaie, bien sûr, d'expliquer chaque échec, mais je ne sais pas si on a toujours la bonne réponse. Dans le cas des professeurs de français d'origine étrangère, une chose est sûre : on a peur d'eux, puisqu'ils sont plus compétents et qu'ils maîtrisent vraiment le français. Rares sont ceux qui ont le courage d'embaucher des gens capables à tout moment de corriger (ne serait-ce que mentalement!) les fautes d'orthographe ou les erreurs d'expression de leurs collègues québécois.

3.16. Solutions, pistes et conseils

Notre canevas d'entrevue contient deux questions qui font référence directe à l'intégration des immigrants sur le marché de travail. L'une d'elle attend comme réponse des solutions de la part du premier ministre, et l'autre est reliée aux conseils qu'un immigrant pourrait donner à un immigrant qui

⁵⁸ At the beginning-of course, yes, because I only had Romanian experience.

I didn't receive too many phone calls... I received many for insurer position and that kind of jobs, and I only had one interview where I really felt discriminated... not exactly discriminated, but I felt like I had a big sign on my forehead which said "immigrant" and that's it... but that was the only case when I felt really-really bad about being an immigrant

And then I had my Canadian experience... whenever I was looking for my second, third job... when I had nine months of Canadian experience I went to an interview where they made fun of me...

They didn't say anything to me, but I heard it... and I decided it's not my place

Yes. I left after the interview. But I made that interview in such a way so I won't get the job...

vient d'arriver. Quatre de nos répondants, Blanche, Éric, Alain et Claude, n'ont eu que des réponses très courtes, sans avoir des idées à même d'améliorer la situation existante. Ils ont mentionné comme solutions la reconnaissance des diplômes et de l'expérience de travail acquises dans le pays d'origine des immigrants. Chez les autres répondants, ces questions ont suscité un fort intérêt, et leurs réponses ont été plus longues et plus élaborées que toutes les autres réponses que nous avons reçues de leur part.

Nous avons obtenu des réponses qui comptent des conseils adressés aux immigrants ; par exemple : reprendre les études ; s'informer plus sur le marché de travail avant de quitter leur pays ; établir un réseau de contacts, etc. Les réponses qui sont en lien avec la reconnaissance des diplômes et les expériences de travail ; les informations que les employeurs doivent recevoir sur les programmes d'immigration ; les lois ; les critères de sélection des immigrants et les organismes et programmes gouvernementaux.

On a décidé de commencer la suite des conseils avec notre doyen d'âge et d'expérience à Montréal, Fabien. Selon lui, la plus importante des choses est « *d'améliorer les connaissances de langue française* », ce qui suppose en avoir une connaissance approfondie, avant de quitter le pays d'origine. À part cela, selon lui,

il faut faire tout ce que les autres font, ceux qui sont déjà ici, ceux qui sont nés ici ; on fait des recherches, on revoit son CV, et puis, lors d'une entrevue, il faut montrer ses compétences, il faut convaincre... ça veut dire postuler pour les postes pour lesquels on sait qu'on a vraiment des compétences, qu'on peut faire face.

Pour Alice, une importance accrue doit être accordée aux études. Le fait d'avoir « *un diplôme du Québec augmentera énormément les chances d'un immigrant de s'intégrer sur le marché de travail québécois* ». Selon Florence, la clé du succès est d'être « *persévérant et patient* », et de « *croire en lui-même* ». Blanche, Éric, Alain et Claude ont mentionné comme conseils seulement l'apprentissage de deux langues.

Selon Danielle, trouver un emploi c'est un processus qui doit suivre une certaine logique :

Premièrement, il faut faire équivaloir ses diplômes, parce que si la situation reste la même, on ne peut rien faire sans se faire créditer certaines cours, surtout si l'on travaille en même temps ; on gagne du temps. S'ils sont capables de mélanger les deux, de travailler le jour et de faire leurs études... C'est difficile de dire à quelqu'un ce qu'est qu'il doit faire... C'est difficile de personnaliser chaque immigrant, parce que chacun doit faire ses choix personnels, mais en principe, il faut lutter parce que c'est une période très difficile. Il faut envoyer son CV, il faut trouver le programme d'études approprié...

Danielle pense que dans les circonstances présentes « *l'équivalence, c'est zéro* ». Si la situation reste pareille, « *il faut que les immigrants aillent à l'université, refassent leurs études ou suivent quelques cours, pour démontrer qu'ils ont étudié un petit peu au Canada* ». Elle met tout son espoir dans les changements futurs :

si on commence la coopération et l'intégration, si on fait des changements, ce sera plus facile d'intégrer immédiatement les immigrants sur le marché de travail. Je trouve qu'il est obligatoire, malheureusement, de reprendre ses études. Par exemple les médecins; ils ont besoin de médecins, et je ne comprends pas quelle est la différence entre la médecine en France et au Canada, tant que le corps humain est le même. De nos jours, dans le monde on est équipé de même façon, donc un médecin qui pratique en Europe est capable de faire son métier au Canada aussi, mais c'est déjà trop compliqué. C'est dommage de transformer un médecin en chauffeur de taxi. En même temps, si on va à l'hôpital, il y a une centaine de personnes qui attendent à l'urgence environ 10 heures, parce qu'il n'y a pas assez de médecins, tandis qu'il y a 10 médecins dans la rue qui font le chauffeur de taxi. Ça, c'est vraiment dommage.

Pour Catherine, la démarche pour trouver un emploi alimentaire et un emploi à long terme passe par les études. Le conseil qu'elle donne aux immigrants est « *d'établir un but et de planifier* ». D'après elle, « *c'est un long trajet ; il faut planifier tout, voir si on est capable* ». Elle ajoute aussi que tout dépend de la situation financière et familiale et qu'il ne faut pas oublier en même temps qu'il faut apprendre les langues, car pour avoir un bon emploi il faut parler les deux langues :

... pour un emploi alimentaire, c'est assez facile. Si on regarde les boutiques, ce n'est pas difficile de trouver un emploi comme vendeuse ; la pâtisserie également. Il y a beaucoup d'offres d'emplois au salaire minimum. Si c'est pour faire de la carrière... je connais extrêmement peu de cas où les gens ont trouvé un emploi bien rémunéré dans leur domaine. Peut-être 2 sur 100, le reste font des emplois alimentaires. Mais s'ils veulent trouver quelque chose dans leur domaine, il faut qu'ils construisent : où je veux arriver, qu'est ce que pour arriver là, ils ont besoin d'information, peut-être qu'ils ont besoin de faire un certificat, un BAC ou plus. Il faut aussi qu'ils prennent le temps ; il faut connaître un petit peu la société, elle est différemment organisée par rapport à la Roumanie, ou à un autre pays.

Élodie résume ses conseils dans une phrase : « *trouvez quelques amis, allez à l'école et continuez à regarder autour de vous* »⁵⁹. Nous lui avons demandé d'expliquer un peu ce que cela veut dire :

Quelle sorte d'amis ? Des amis qui sont employés, naturellement. Les amis qui travaillent et qui, une fois qu'ils sont au courant de la création de nouveaux emplois, peuvent vous aider... je ne dirais pas marché souterrain... je dirais qu'il y a des emplois qui sont offerts au niveau interne avant d'être offerts au niveau externe. D'abord, on cherche quelqu'un qui connaît quelqu'un d'autre, et ensuite, si on ne trouve personne, on va à l'agence. Quel est mon conseil ? Premièrement, ne devenez pas frustré ou déprimé. Et allez à l'école. Dans votre pays, si vous recherchez un travail et vous envoyiez quelques CV, même si vous n'obteniez pas l'emploi, vous receviez au moins quelques appels téléphoniques. Ici, dès que vous arrivez, vous êtes impatient de travailler, n'est-ce pas ? Vous envoyez votre CV, mais personne n'appelle. Et vous

⁵⁹ get some friends, get some school and keep looking

devenez frustré tout de suite. Donnez-vous un certain temps pour aller à l'école, apprendre l'anglais et le français ; ça va aider certainement.⁶⁰

Bernard est plus pratique dans ses conseils. Il suggère aux immigrants d'essayer d'exceller dans une profession technique et de s'adapter à la réalité :

Essayez de bien connaître quelque chose, d'être bon dans votre domaine ! Premièrement, je pense qu'on doit attendre quelques jours pour s'habituer, pour avoir un cerveau « nettoyé » ; après, on peut penser à ce qu'on peut faire ici. Si on a un métier en demande ici, on peut continuer. Mais il y en a des cas où on doit trouver un autre chemin, on doit renoncer à son métier. Mais il faut toujours penser à l'avenir ; si par exemple on fait des études ici, c'est sûr qu'on va trouver du travail. Il faut penser à ce qu'on veut faire. On peut travailler et faire ses études en même temps.

D'après Bernard, *« tous les immigrants, après 3 ans, commencent à avoir de bons emplois et 70% sont satisfaits de leur travail »*. Il pense que tous les problèmes des immigrants ont comme cause le fait *« qu'ils ne sont pas bien préparés »* :

Il faut savoir que les études que tu as faites là-bas, tu ne peux pas les faire équivaloir ici. Tu ne peux pas travailler dans le même domaine, et avoir la même position. Si tu es directeur de banque en Roumanie, c'est sûr que tu ne le sera pas ici. Prépare-toi à bâtir ta vie à zéro. Une fois arrivé ici, tu es un gros zéro. Parce qu'ici personne n'est intéressé de ce que tu as fait là-bas. Ici, tu es un immigrant. Tu viens, et tu es un numéro, un numéro sur la carte d'assurance sociale. Mais à ce moment-là, de zéro, c'est à toi de démontrer que tu peux, et que tu es vraiment bon.

Il ajoute aussi que tout dépend de chaque personne, car :

S'ils viennent au Canada et que le Canada est dans leur tête un rêve, s'ils pensent qu'ils vont trouver ici la prospérité, et la BMW et toutes les autres choses, et un bon travail, dans de bonnes entreprises, ils doivent oublier ça, c'est un rêve.

Bernard pense qu'une fois arrivé ici, la réalité est complètement différente, c'est une grosse poigne dans la figure.

Tu dois te préparer là-bas, avant de partir. Tu dois prendre ta vie dans tes mains, c'est une provocation, tu viens de là-bas dans un rêve, et ici, une fois arrivé, tu vas te réveiller. Tu dois être préparé pour tout. C'est peut-être pour ça que j'aime le Canada : j'étais préparé pour le noir quand je suis arrivé ici. J'étais préparé pour faire n'importe quelle job, parce que je me

⁶⁰ What kind of friends? Friends that are employed, of course. Friends that are working and, even though the job opening might not be in the papers, they might be in the company's support. No, I wouldn't say underground market...I would say there are jobs that are offered at internal level before going at the external level. So first we'll see if we can find anybody that knows somebody, and after that we'll go to an agency. First of all, don't get frustrated or depressed. And go to school. In your country, If you'd look for a job and you'd send out some resumes, even if you don't get hires, you're getting at least some phone calls. Here, the first moment you come, you're anxious to work, right? So you're sending your resume, but nobody calls. And you become frustrated right away. So my advice is give it some time, go to school, learn English and French. That's going to help for sure.

suis dit que je peux commencer comme ça, parce que j'ai besoin d'argent, mais je savais qu'après quelques mois, j'allais être capable de démontrer ce que je peux faire...

Donc, ils doivent être très réalistes, et oublier ce qu'ils ont vécu en Roumanie. Ici, c'est une autre vie, c'est une nouvelle vie. Nous naissons pour la deuxième fois. Parce nous commençons à comprendre ce qui se passe ici, c'est un monde tout à fait différent. On vient avec quelques habitudes de là-bas, ici on a d'autres habitudes ; on doit commencer, on est comme un bébé qui commence à marcher.

CHAPITRE IV

LA DISCUSSION DES RÉSULTATS

Tout au long des entrevues, les sujets ont eu l'intention de dissimuler leur mécontentement. Ce que nous avons réussi à identifier n'est pas une souffrance profonde, mais plutôt une frustration alimentée par la différence entre leurs attentes et la réalité. Même s'ils ne se déclarent pas comme étant déçus de la réalité vécue en tant qu'immigrants, de temps en temps, dans leurs discours, on peut identifier l'insatisfaction, le mécontentement et la fatigue. Le discours dans lequel ils expriment leurs réalisations en tant qu'immigrants est complété par la mention des pièges qu'ils ont dû contourner. Dans leurs discours, les pièges se présentent comme des surprises, d'événements inattendus ; la différence entre les promesses et la réalité qu'ils ont rencontrée une fois arrivés ici est mentionnée à peu près dans chaque récit.

Les facteurs mentionnés par nos répondants comme très importants dans leurs tentatives d'intégration sur le marché de travail québécois et qui apparaissent dans tous les récits de vie sont : la langue, les diplômes, et l'expérience canadienne. D'autres facteurs comme le genre, l'âge et le réseau de contacts ont une importance secondaire, et ne sont pas mentionnés par tous les répondants.

En ce qui concerne le genre, la majorité des répondants ont donné des réponses qui infirment l'influence de ce facteur quant à leur recherche d'emploi. Le fait de mentionner que leur genre n'a pas changé une fois arrivés à Montréal nous amène à croire qu'ils ont peut-être déjà vécu des situations de discrimination sexuelle, mais ils ne font pas nécessairement le lien entre cet aspect et l'immigration. L'âge est mentionné en passant seulement par un de nos sujets, mais il ne donne aucune importance à ce facteur.

Le réseau de contacts est par contre mentionné par une grande partie de nos répondants, comme un possible facteur accélérateur quant à leur intégration sur le marché de travail. Ils sont convaincus que c'est à eux, pas aux autres, de créer des connexions ; donc, ce facteur n'est pas relié à la discrimination.

On doit mentionner que Montréal est une des villes canadiennes où la connaissance des deux langues officielles est presque obligatoire. La langue française est par une loi⁶¹ et est présente dans tous les programmes d'intégration gouvernementale ; la langue anglaise est utilisée dans le milieu d'affaires. Les *emplois de prestige* sont obtenus par des gens qui se sentent à l'aise autant en français qu'en anglais. Leur situation est particulière, car, au Québec, les mesures prises par le gouvernement pour l'intégration des immigrants sont reliées seulement à l'apprentissage de la langue française⁶². Dans les informations officielles que les immigrants reçoivent pendant le processus d'immigration, le bilinguisme est mentionné, mais tout au long de ce processus qui dure environ deux ans personne ne leur dit que l'accès à un emploi autre que manufacturier se fait seulement si les connaissances dans les deux langues sont minimum au niveau intermédiaire.

Tous nos répondants ont mentionné la langue - soit le français soit l'anglais - comme une barrière quant à leur accès au marché de travail. Tous les sujets nous ont raconté les problèmes causés par leur niveau de français ou d'anglais pendant le temps qu'ils étaient à la recherche d'un emploi. Neuf de nos sujets ont été critiqués par rapport à la façon dont ils parlent (soit par leurs recruteurs soit par leurs collègues soit par leurs clients) et seulement trois disent qu'ils n'ont jamais été critiqués.

De leurs réponses on peut conclure que le manque de connaissances langagières leur permet seulement l'accès aux *emplois alimentaires, peu qualifiés*. Par contre, selon leurs récits de vie, une fois le niveau de connaissances augmenté, ils ont eu accès à des emplois *d'un statut supérieur, plus qualifiés*, mais presque dans chaque cas, sans obtenir le statut social qu'ils ont eu dans leur pays.

Nos répondants se déclarent conscients du fait que la connaissance de la langue française est importante dans le milieu de travail, donc ils acceptent des emplois en dessous de leur qualification et en dessous de leur potentiel. Ils comprennent cette réalité, et prennent des mesures pour améliorer leur niveau de connaissances de langue française et éventuellement de langue anglaise, conscients que cela peut les aider à accéder à des emplois plus qualifiés.

Selon les récits de vie de nos répondants, qui sont conscients qu'ils doivent améliorer leur niveau des connaissances des deux langues, on peut conclure que la connaissance des langues n'est pas un facteur discriminant direct, mais l'un des facteurs les plus importants dans leur intégration sur le marché de travail.

⁶¹ Loi 101, 1977, Office québécois de la langue française

⁶² Loi 101, chapitre VI

Selon les études mentionnées dans le premier chapitre de cet ouvrage, la discrimination est le résultat, au niveau comportemental, de l'interaction entre les stéréotypes, les préjugés et les stigmates. Dans ce contexte, la discrimination est définie comme un comportement négatif, injuste, manifesté sélectivement envers les membres d'un groupe cible.

En ce qui suit, nous allons essayer d'encadrer dans un schéma logique les récits de vie de nos répondants. Pour ce faire, nous allons suivre un raisonnement logique et nous dirons que, si des traces des trois notions – préjugé, stéréotype, stigmat – sont présentes dans leurs réponses, la discrimination est présente elle aussi. En analysant individuellement les facteurs qui interviennent plus fréquemment dans leurs réponses, on essayera de comprendre quelle est leur perception par rapport à leurs chances de s'intégrer dans le marché de travail québécois.

En accord avec la théorie de l'identité culturelle, un certain *préjugé* prend la forme des valeurs culturelles les plus répandues. Dans le cadre de cette théorie, l'individu est perçu comme étant le membre d'un certain groupe s'il est capable de démontrer son habileté à utiliser et à comprendre le code linguistique, les formes symboliques et l'interprétation, les prémisses de vision globale et le sens de l'histoire, les pratiques normatives (Collier, 1998).

Les réponses de nos sujets suggèrent qu'ils ne sont pas familiers avec tous ces codes, symboles et pratiques normatives. La différence entre nos deux groupes réside seulement dans le degré de compréhension de tous ces éléments. On a constaté une plus grande capacité à les comprendre dans le cas des sujets ayant vécu plus de cinq ans au Québec, mais cela ne signifie pas nécessairement qu'ils les utilisent, les maîtrisent et les comprennent intégralement.

La théorie des conflits réels attribue l'origine du préjugé à la compétition pour l'accès aux ressources limitées. Les auteurs de cette théorie (Sherif et Sherif, 1953) ont démontré l'influence directe de la compétition sur l'apparition des préjugés et de la discrimination. Dans presque tous les récits de vie de nos répondants, le marché de travail québécois est représenté comme une ressource limitée, à l'exception de la partie définie comme emploi alimentaire.

Dix sur douze répondants ont des études universitaires. À partir de leurs expériences, on peut dire que l'intégration sur le marché de travail est plus facile dans le cas des deux sujets qui ont seulement des études collégiales. Ceux-ci ont cherché des emplois correspondant à leur niveau d'études, et ils ont

réussi à s'intégrer. Les deux répondants sont situés à deux extrêmes : l'un se déclare content de son emploi (Bernard), tandis que l'autre (Éric) nous dit qu'il n'aime pas son travail et que le métier qu'il pratique est le dernier métier qu'il choisirait s'il vivait toujours dans son pays.

Plus difficile s'avère le parcours professionnel de ceux qui ont un diplôme universitaire. Tous ont obtenu l'équivalence de leurs diplômes, mais ils déclarent que l'équivalence est une procédure absolument formelle, car elle ne leur donne pas le droit de pratiquer leurs métiers. Ils ont utilisé leur équivalence seulement pour s'inscrire à l'université afin de refaire leurs études. Leur accès au marché de travail québécois n'a pas été plus facile par rapport aux deux autres sujets, car leurs attentes étaient plus grandes. Aussi ont-ils vécu, à part la crise identitaire et sociale, qui est normale dans le cas de immigrants, une crise d'identité professionnelle qu'ils ont tenté, chacun par ses moyens, de surmonter.

Tous nos répondants ont reconnu finalement que les diplômes obtenus dans leurs pays d'origine ne servent à rien ici. Ils se plaignent aussi du manque d'informations qu'ils ont reçues de la part du gouvernement québécois. Ils savaient qu'ils allaient obtenir l'équivalence de leurs diplômes, mais ils ne savaient pas qu'ils ne pourraient obtenir un emploi correspondant à leurs études avec cette équivalence. Seuls les ingénieurs et les médecins ont été d'une certaine façon avisés, car ils savaient d'avance qu'afin d'avoir le droit de pratiquer leur métier ils devaient être les membres d'un ordre professionnel.

À partir des récits de vie de nos répondants, on peut conclure que nos répondants sentent que certains employeurs ont des préjugés envers les diplômes obtenus ailleurs, dans ce cas, en Roumanie.

Un autre aspect traité dans notre recherche est l'expérience de travail, un facteur important quant à l'accès des immigrants au marché de travail. Sur ce sujet, tous les douze répondants ont déclaré qu'ils se sont vu refuser des emplois à cause du manque d'expérience canadienne. L'une des plus dures expériences que tous nos répondants ont dû vivre a été de trouver le premier emploi, autre qu'un *emploi alimentaire*. Ils nous ont confié qu'une grande partie des employeurs ou des recruteurs n'ont aucune réticence à déclarer comme motif de refus de leur candidature le manque d'expérience canadienne. Nos sujets n'ont jamais été interviewés sur l'expérience de travail acquise dans leur pays d'origine.

Tous les dix répondants ayant un diplôme universitaire nous déclarent que s'ils ont finalement réussi à trouver un emploi en lien avec les diplômes ou les expériences de travail qu'ils ont eus en Roumanie, cet emploi fut en dessous de leur qualification et certainement moins payé.

Si on parle seulement d'expérience canadienne comme raison de refus d'une candidature, on peut dire que nos sujets sentent que les employeurs ou les recruteurs ont des préjugés envers eux, car ils ne donnent aucune importance aux expériences de travail acquises ailleurs qu'au Québec.

Les *stéréotypes* sont souvent utilisés pour marquer et maintenir des frontières et ainsi pour définir clairement ce qui est en dedans et ce qui est clairement au-delà de ces frontières (Dryer, 1979). Les caractéristiques universelles utilisées pour catégoriser les gens sont celles qui sont les plus rapides à remarquer : race ou origine ethnique, genre, âge. Par la suite, les gens ont tendance à attribuer des clichés à divers groupes et à généraliser ces clichés à tous les membres du groupe stéréotypé (Adorno et al., 1950). Selon Dryer (1979), l'individu peut se comparer soit avec d'autres groupes soit avec d'autres membres de son groupe. Ses sentiments, à la suite de cette comparaison, seront de frustration ou de contentement relatif, respectivement de supériorité ou de subordination relative.

Dans tous les récits de vie de nos répondants, nous définit les immigrants (pas nécessairement nous les autres Roumains), tandis qu'eux désigne les gens qui sont nés ici. La présence de cette distinction nous amène à la conclusion qu'ils ne se sentent pas complètement intégrés. Ils se sentent toujours comme des immigrants, fussent-ils arrivés ici il y a trois ans (comme Alain) ou il y a 15 ans (comme Fabien). Ils identifient par eux les gens qui obtiennent les bons emplois, qui se moquent de l'accent des étrangers ou qui reprochent à ces derniers le manque d'expérience canadienne, autrement dit, qui détiennent un certain pouvoir. Leurs sentiments varient entre la frustration et le contentement relatif.

La frustration est plus évidente dans le cas des immigrants de fraîche date. Ils sont déçus de ne pas avoir le même statut social qu'ils ont eu dans leur pays, d'être obligés de changer de métier ou de reprendre leurs études. La frustration se transforme dans un contentement plus ou moins relatif dans le cas des immigrants qui sont arrivés ici il y a plus de cinq ans. Même ceux qui ont réussi à accomplir leurs rêves ne peuvent pas s'abstenir de critiquer le système ou mentionnent les difficultés qu'ils ont dû surmonter.

Encore une fois, nous pouvons dire que nos sujets portent le fardeau du stéréotype représenté par l'immigrant ; ils se sentent en dehors du groupe majoritaire qui détient le pouvoir.

Selon Goffman (1963), le *stigmat* est l'attribut qui rend un individu différent des autres membres de la société. Si on pense aux immigrants comme à des individus différents par rapport à la majorité à cause de leur nom, de leur accent, de leur façon de s'exprimer, on peut dire que oui, ils sont stigmatisés par la

société. Paradoxalement, la société québécoise est une société constituée par des immigrants, avec des immigrants.

Disons tout d'abord que les Roumains sont, pour utiliser la nomenclature de Goffman, discréditables car ils peuvent cacher aux autres la condition de stigmatisé. Ils ne sont ni une minorité visible ni une minorité religieuse. La possibilité de cacher aux autres leurs origines fonctionne très bien, sauf dans un contexte de travail ou dans la recherche d'emploi ou jusqu'au moment où ils doivent parler. A ce moment, ils deviennent discrédités.

Goffman (1963) a concentré ses recherches sur les expériences vécues par les personnes stigmatisées. Il décrit dans deux étapes le processus de socialisation des stigmatisés : premièrement, la prise de connaissance de leur condition et deuxièmement, les conséquences de ce fait.

Un des modèles de socialisation énoncés par l'auteur est celui de l'individu qui devient stigmatisé tard dans sa vie, comme dans le cas de nos répondants. Leurs récits de vie correspondent en grande mesure à ce processus. Ils nous ont raconté qu'ils sont arrivés ici avec de grands espoirs et de grands rêves. Tout de suite après, ils se sont rendu compte qu'ils étaient différents, qu'ils parlaient avec accent, qu'ils n'utilisaient pas les expressions usuelles, qu'ils n'avaient pas les mêmes habitudes, etc. Deuxièmement, ils ont vécu les conséquences de tous ces faits. Leur accès au marché de travail a été handicapé par une expérience de travail que les employeurs s'obstinent à ne pas reconnaître, par des diplômes qui sont devenus de simples morceaux de papier, etc.

Un deuxième aspect relié à l'interaction sociale est l'évolution, à travers le temps, de la condition des stigmatisés. Si on prend en discussion seulement le nom de nos répondants, on peut dire que cela ne va jamais changer ; il reste un stigmate pour toute la durée de leur vie, sauf pour ceux qui ont décidé de changer leurs noms. Par contre, leur façon de parler et leur accent s'amélioreront avec le temps, ce qui peut augmenter leurs chances de s'intégrer.

Pour conclure, on peut affirmer que nos répondants se sentent stigmatisés à cause de leur façon de parler, de leur accent et de leur nom.

Selon Jones (1997), la *discrimination* individuelle est, du point de vue comportemental, le résultat des stéréotypes et des préjugés personnels à même de créer des disparités entre les membres des différents

groupes. Benokraitis et Feagin (1995) affirment que ce comportement se manifeste sur une base une à une ? et est la résultante d'un préjugé du discriminateur.

Les histoires vécues par nos sujets quant à leur recherche d'emploi sont de vifs exemples qui peuvent illustrer cette affirmation. Ils nous ont raconté leurs rencontres avec des employeurs ou avec des recruteurs. Le simple fait d'avoir mentionné le manque d'expérience comme motif de rejet pour une candidature nous semble démontrer que la discrimination individuelle envers les immigrants existe. La mention des études faites à l'étranger est aussi un motif de rejet, surtout dans le cas de nos répondants qui ont été choisis comme des résidents permanents, par le gouvernement québécois, justement en raison de leur expérience de travail et de leurs études.

Au niveau institutionnel, la discrimination représente la manipulation ou la tolérance des politiques institutionnelles capables de restreindre les chances d'un certain groupe (Dovidio, 2000). Nos sujets nous ont parlé du cercle vicieux que signifient l'emploi alimentaire, le manque de ressources financières et les difficultés qu'ils ont dû contourner. Nos répondants ont mentionné le clivage entre les critères d'admission comme résident permanent et la réalité qui se manifeste au niveau institutionnel. Pour qu'on soit choisi comme résident permanent, il faut faire la preuve qu'on a des études universitaires et une expérience de travail pertinente.

Une fois arrivé au Canada, les études et l'expérience de travail sont égales à zéro. Selon nos sujets, les institutions responsables devraient se mettre d'accord : soit accepter seulement des immigrants qui n'ont ni des études supérieures ni une solide expérience de travail, soit accepter des immigrants éduqués avec une bonne expérience de travail, mais la reconnaître à sa juste valeur. De plus, ils affirment que la publicité faite par le gouvernement doit être accompagnée par des sessions d'information plus exactes sur la réalité.

Selon Jones (1997), la discrimination sur la race ou l'ethnie a trois composantes : le préjugé (des évaluations négatives relatives à un autre groupe), le stéréotype (la conviction qu'entre les deux groupes il y a des différences biologiques fondamentales), la discrimination (le traitement différencié envers un groupe ou une personne, au niveau individuel et institutionnel). Le racisme implique non seulement des croyances et des attitudes négatives, mais aussi un certain pouvoir social qui permet à un groupe de désavantager une race et d'offrir plus d'avantages aux membres de sa propre race (Dovidio, 2000).

Dans le premier chapitre, nous avons fait la différence entre race et l'ethnie. Disons que le racisme est la manifestation extrême de la discrimination raciale et ethnique et qu'au Québec, on ne peut pas parler de réactions extrêmes. Par contre, dans le récit de nos répondants, certains éléments sont présents : le pouvoir est détenu par le groupe majoritaire et le traitement accordé à nos répondants est différent par rapport à celui accordé au groupe majoritaire.

Dans sa recherche, Goodman-Delahunty (1999) a énoncé quatre théories qui font référence à la discrimination organisationnelle. Deux sur quatre sont confirmées aussi par notre recherche : 1) traitement moins favorable accordé à des individus qui ne sont pas les membres d'un groupe visé et 2) pratiques appliquées de façon systématique sur un group visé et qui ne sont pas justifiées par la nécessité des affaires. Tous nos sujets ont aussi mentionné les difficultés d'accéder à des emplois stables et le fait qu'ils sont vus comme du capital humain de deuxième ordre qui accepte des salaires plus bas ou des conditions de travail plus précaires.

En suivant le raisonnement simple que nous avons énoncé au début de ce chapitre, nous pouvons dire que *nos sujets se sentent discriminés lors de leur intégration sur le marché de travail québécois. Ils sentent que leurs démarches pour accéder à un emploi sont analysées avec des préjugés, que les stéréotypes sont présents et que le stigmate qu'ils portent ne disparaîtra jamais.*

Nous aimerions ajouter un bémol à cette conclusion : l'approche que nos sujets ont de cette situation. Une grande partie d'entre eux a tenté de se mettre dans la situation des gens qui sont nés ici. Ils reconnaissent que, s'ils étaient toujours dans leur pays et que les immigrants tentaient d'accaparer leurs emplois, ils feraient la même chose : c'est-à-dire ils mettraient en place des mesures à même de les protéger du premier arrivé. Donc, ils n'ont pas des ressentiments envers leurs compatriotes ; ils comprennent la situation.

Par contre, ce que nos sujets ne comprennent pas est l'attitude que le gouvernement a envers eux. Ils nous ont parlé de la publicité que le gouvernement, soit canadien, soit québécois, fait en Roumanie. Ils nous ont parlé de l'omission, volontaire ou pas, des réalités concrètes et douloureuses que chaque immigrant devrait connaître avant d'arriver ici. Selon nos répondants, le gouvernement devrait compléter sa politique d'immigration avec une politique d'intégration qui peut accélérer l'accès sur le marché de travail des immigrants, plus complexe que la francisation et l'équivalence formelle des diplômes.

La majorité de nos sujets nous ont confié qu'ils se sentent pris par des promesses trompeuses. Ils se sentent déçus par le fait qu'une fois arrivés ici, les mesures d'intégration sont presque nulles et ils sentent que le gouvernement agit comme s'il n'avait aucune responsabilité envers eux. Selon eux, il serait mieux de connaître la vérité avant d'y arriver.

Ils nous ont confié que plus ils ont investi du temps, de l'énergie et de l'argent pour mieux s'intégrer, moins ils se sentent tentés de retourner dans leur pays. Ils ne sont pas totalement intégrés dans la société d'accueil, mais ils n'oublient pas les raisons qui les ont déterminés à immigrer.

CONCLUSION

L'objectif de cette recherche a été d'étudier la façon dont les immigrants roumains éprouvent l'intégration sur le marché de travail québécois. Nous avons essayé de comprendre leurs perceptions et, à partir de tous les facteurs mentionnés par nos sujets, de trouver une réponse à notre question.

Les chercheurs qui se sont intéressés à l'immigration ont travaillé sur des sujets tels les logiques migratoires, les langues parlées par les immigrants, l'insertion des immigrants en fonction de la région de provenance, etc. Les analyses quantitatives, qui constituent la méthode privilégiée de leurs recherches, ne trouvent pas toujours le sens profond de la problématique à laquelle sont confrontés les immigrants. Car, selon nous, l'intégration est un processus de longue durée, qui implique une multitude des facteurs qui diffèrent d'un cas à l'autre.

La pénurie d'information sur les facteurs qui marquent l'intégration des immigrants sur le marché de travail québécois, nous a déterminée de choisir la recherche qualitative exploratoire. C'est en effectuant des entrevues semi-structurées auprès de douze immigrants roumains que nous sommes parvenue à mieux comprendre les éléments qui contribuent à leur intégration sur le marché du travail.

Selon le moment de leur arrivée au Québec, les répondants ont été distribués en deux groupes : moins de 5 ans et plus de 5 ans. Il fallait également retenir un nombre égal de femmes et d'hommes dans chaque groupe. Nous n'avons accordé aucune importance à l'âge des nos répondants, mais nous avons éliminé les répondants qui sont des travailleurs autonomes et qui n'ont pas dû faire face aux mêmes problèmes quant à leur intégration sur le marché du travail.

Nous sommes partie de l'hypothèse que l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois est un processus long et complexe marqué par plusieurs facteurs. Nous avons étudié l'intégration d'une cohorte de douze sujets sur le marché de travail, démarche qui nous a permis d'étudier la problématique avec laquelle s'est confronté chaque répondant après son arrivée. En évaluant l'un après l'autre les facteurs qui peuvent influencer leur intégration, nous avons tenté de trouver une réponse à notre question de recherche.

Nos résultats ont confirmé certaines études concernant l'accès à l'emploi qualifié et les connaissances langagières des immigrants. De plus, nous avons observé que la manière dont les immigrants conçoivent l'intégration était influencée par plusieurs facteurs : les stratégies abordées quant à la

recherche d'emploi (le réseautage ou la recherche directe) ; les facteurs individuels (études, expérience de travail) ; les facteurs externes (l'équivalence des études, les programmes gouvernementaux, les ordres professionnels) ; la discrimination associée par nos répondants avec le manque d'expérience sur le marché de travail canadien. Les résultats nous ont montré que l'accès à des emplois qualifiés était plutôt influencé par les études faites au Québec que par le genre.

5.1. Les apports et les limites de la recherche

L'originalité de cette recherche est d'avoir exploré un phénomène complexe – l'immigration – et mis en lumière les contradictions qui existent entre les critères utilisés dans le processus de sélection des immigrants et leur intégration dans la société d'accueil.

Notre étude a consolidé l'association entre l'intégration, les connaissances langagières et l'accès aux emplois qualifiés. Notre recherche s'est intéressée aux réflexions des immigrants roumains sur les défis du processus d'intégration sur le marché de travail de leur pays d'adoption afin de mieux comprendre les facteurs déterminant leur intégration, chose qu'aucune étude n'avait faite jusqu'à présent.

Nous avons essayé de comprendre l'intégration des immigrants roumains sur le marché de travail québécois, mais il faut avouer que nous avons utilisé un nombre limité de récits de vie. Un suivi des futurs immigrants pourrait être utile pour mettre en place des politiques d'immigration plus réalistes, en même temps que des programmes d'intégration concrète.

En ce qui concerne l'échantillonnage, notre choix a été assez limité ; il serait peut-être intéressant d'avoir comme sujets de recherche des représentants de plusieurs métiers et de comparer leurs trajectoires dans les premières années et après, disons, dix ans de vie à Montréal.

Il faut ajouter à la toute fin, les limites imposées par la relation intervieweur – interviewé : le fait d'être Roumaine nous-même nous a, d'un côté, ouvert des portes pour réaliser cette étude, mais d'un autre côté, a rendu plus difficiles nos efforts pour garder une distance critique par rapport à l'objet de cette étude. Finalement, nous sommes nous-même une immigrante de date relativement récente, donc un potentiel sujet d'une recherche similaire.

D'un point de vue pratique, notre recherche permettra d'améliorer certaines mesures consacrées à l'accès des immigrants au marché de travail et surtout aux emplois qualifiés.

Vu la taille de l'échantillon étudié, nous sommes consciente du fait qu'on ne peut pas généraliser ou appliquer les résultats de notre recherche à d'autres ethnies ou à toute la population migratoire roumaine. Une collecte de données auprès de douze personnes faisant partie d'une même minorité ethnique ne peut pas concerner tous les immigrants ou toutes les ethnies. Notre étude a toutefois permis d'explorer des notions qui n'auraient pas pu être mises en évidence autrement, tout en répondant à notre objectif de recherche, qui était d'étudier comment les immigrants roumains éprouvent leur accès sur le marché de travail québécois.

5.2. Les avenues de recherche

D'autres recherches pourraient compléter cette étude. Par exemple, on pourrait tester l'influence des facteurs pris en considération dans notre étude à une plus grande échelle. Il pourrait s'agir d'une étude quantitative auprès de plusieurs minorités ethniques dont la méthode de collecte de données serait le questionnaire. Ce genre d'étude permettrait de généraliser les résultats à plusieurs populations et d'établir des relations de causalité, puisque la taille de l'échantillon sera beaucoup plus importante.

APPENDICE A

LA TYPOLOGIE DE LA DISCRIMINATION – LE MODÈLE DE BENOKRAITIS ET FEAGIN (1995)

Les caractéristiques					
<i>Type de discrimination</i>	<i>Visibilité</i>	<i>Intention</i>	<i>Le degré du mal</i>	<i>Peut être documentée</i>	<i>Peut être remédiée</i>
Manifeste	Élevée	habituellement	très grave à léger	toujours	fréquemment
		intentionnelle			
Subtile	Variable	intentionnelle	très grave à léger	fréquemment	souvent
		et involontaire			
Secrète	Faible	intentionnelle	très grave à léger	rarement	rarement

APPENDICE B

LA GRILLE D'ENTREVUE

La grille d'entrevue

Section I - Renseignements démographiques

- 1) *Quel est votre âge?*
- 2) *Quel est votre état civil? (célibataire, marié, etc...)*
- 3) *Avez-vous des enfants? Si oui, combien? Quel est leur âge? Est-ce qu'ils habitent avec vous?*
- 4) *Depuis combien de temps êtes-vous au Canada? Avez-vous vécu toujours au Québec?*
- 5) *Pourquoi avez-vous immigré au Canada? (les raisons pour lesquelles ils sont arrivés ici)*

Section II - Le travail

- 1) *Quel est le plus haut niveau d'études réussies en Roumanie?*
- 2) *Quel est votre métier?*
- 3) *Êtes-vous membre d'un Ordre professionnel? Pourquoi avez-vous décidé d'appartenir (ou non) à cet Ordre?*
- 4) *Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce métier ?*
- 5) *Avez-vous travaillé dans un autre métier avant de travailler dans votre métier actuel? Si oui, pourquoi avez-vous changé de métier? Pouvez-vous comparer les deux emplois?*
- 6) *Depuis que vous êtes ici, vous avez toujours travaillé dans ce métier?*
- 7) *Pourquoi avez-vous choisi de travailler comme (nom du métier) ?*
- 8) *Comment trouvez-vous le travail de (nom du métier) ? Pourquoi?*
- 9) *Qu'est-ce que fait un / une (métier) pendant une journée de travail?*
- 10) *Quels sont les principaux problèmes auxquels un / une (métier) doit faire face pendant une journée de travail?*
- 11) *Qu'est-ce que vous trouvez difficile dans le travail que vous faites ? Pourquoi ?*
- 12) *Qu'est-ce que vous aimez le plus, qu'est-ce que vous détestez le plus dans votre travail?*

- 13) Si vous aviez une fille ou un fils, aimeriez-vous que votre fille / fils soit un/une (métier) ? Pourquoi ?
- 14) Si on vous donnait une carte blanche, qu'est-ce que vous feriez pour améliorer le travail de (métier) ?
- 15) Comment est votre relation avec la supervision / gérance ?
- 16) Comment est votre relation avec vos collègues de travail ?
- 17) Avez-vous exercé le même métier ou un métier semblable/pareil en Roumanie ?
- 18) Si vous pouviez choisir – travailler ici ou là-bas, que choisiriez-vous ? Pourquoi ?
- 19) Pensez-vous que le fait d'être venu d'un autre pays (votre statut d'immigrant) a eu un effet/impact dans votre recherche d'emploi ? (influence, expliquer facteurs)
- 20) Si vous aviez la possibilité de parler au premier ministre que lui diriez-vous pour aider les immigrants dans leur recherche d'emploi ? Donnez-moi une solution/piste pour aider les gens.
- 21) Vous m'avez parlé de votre cheminement professionnel. Comment avez-vous trouvé d'emploi ? Avez-vous adopté une stratégie ? Si oui, quelle a été la stratégie que vous avez adoptée ? Pensez-vous qu'un réseau d'amis peut vous aider ? (Réseautage).
- 22) Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un qui vient d'arriver au Québec afin de l'aider à trouver un emploi ?
- 23) Comment avez-vous été traité par le recruteur pendant les entrevues d'embauche ?
- 24) Pensez-vous que le fait d'être un/une immigrant(e) a eu un effet dans votre cheminement de carrière ?
- 25) Pensez-vous que le fait d'être un homme/une femme a eu un effet dans votre cheminement de carrière ?
- 26) Lequel des facteurs a été le plus déterminant : le fait d'être immigrant(e) ou le fait d'être un homme ou une femme, ou les deux facteurs ensemble ?
- 27) Dans votre recherche d'emploi, la langue a-t-elle été une barrière ? (Précisions)
- 28) D'après vous, quel était l'aspect qui vous a aidé le plus ou qui vous a causé le plus d'ennuis quant à votre recherche d'emploi ?
- 29) Pensez-vous que vous avez été discriminé dans votre recherche d'emploi ? Si oui, pourquoi ? Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ?
- 30) Avez-vous déjà été critiqué par rapport à votre accent ou à la maîtrise de la langue ? (français/anglais)

31) *Est-ce que vous pouvez me raconter une entrevue d'embauche réussie et une autre qui ne vous n'a pas réussi?*

Section III - Les clients

1) *Travaillez-vous en contact avec la clientèle? Si oui, poser les questions suivantes. Sinon passer à la fin.*

- 2) *Comment les clients traitent-ils le / la (métier) ?*
- 3) *Donnez-moi l'exemple (le profile) d'un mauvais et d'un bon client.*
- 4) *Avez-vous déjà vécu des abus verbaux au travail?*
- 5) *Avez-vous déjà vécu des actes de violence physique au travail?*
- 6) *Avez-vous déjà subi un vol à main armée au travail ?*
- 7) *Avez-vous déjà vécu du harcèlement sexuel au travail ? Des blagues, des propositions douteuses?*
- 8) *Avez-vous déjà vécu des commentaires racistes par rapport à vous ? Ou en général? Qu'est-ce que vous avez senti à ce moment-là?*

La fin :

- 1) *Avez-vous quelque chose d'important à dire, à compléter dont nous n'avons pas parlé dans l'entrevue?*

APPENDICE C

LA LETTRE DE CONSENTEMENT

Projet: L'intégration des immigrants roumains dans le marché du travail québécois.

Objectif: Notre objectif principal est de déterminer la façon dont les immigrants roumains se sont intégrés dans le marché du travail québécois.

Je, _____

domicilié(e) à _____

fais la déclaration suivante :

1. J'accepte de participer à l'étude portant sur L'intégration des immigrants roumains dans le marché du travail québécois. Cette étude sera menée par Cornélia Trandafir sous la direction d'Angelo Soares, professeur au département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal.
2. J'ai été mis (e) au courant de la nature et des objectifs de cette étude.
3. J'ai été informé(e) que cette étude ne comporte aucun risque pour ma personne. J'ai été prévenu(e) que je pouvais me retirer de cette recherche, à n'importe quel moment. Enfin, j'ai été informé(e) qu'à la fin de l'entrevue, je pourrai poser des questions, discuter mon cas avec Mme Trandafir.
4. Il est entendu que les entrevues sont confidentielles et anonymes et seront conservées sous-clé par le chercheur. Chaque personne sera identifiée par un nom fictif.
5. Les résultats dépersonnalisés, sous forme des faits saillants, seront transmis à chaque participant(e) qui en fera la demande.
6. Je donne mon accord pour que le responsable puisse utiliser les informations obtenues dans le cadre de cette étude à la condition qu'aucune composante de nature confidentielle qui permettrait de m'identifier moi ou mon milieu de travail ne soit divulguée.

7. Toute question sur les responsabilités du chercheur, plainte ou critique peut être adressée au Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM (*secrétariat : service de la recherche et de la création, Université du Québec à Montréal, C.P. 8888, succursale Centre-ville, Montréal, Qc, H3C 3P8 – téléphone : 987-3000 poste 7753*) qui a jugé recevable au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains.

Signature du participant :

Signature de Cornélia Trandafir

Date :

Date :

APPENDICE D

LES CINQ RAISONS LES PLUS SOUVENT INVOQUÉES POUR IMMIGRER AU CANADA

Les cinq raisons les plus souvent invoquées pour immigrer au Canada

Tableau 3.1. Les cinq raisons les plus souvent invoquées pour immigrer au Canada, selon la catégorie d'immigration, 2001						
Raisons d'immigrer au Canada	Famille	Travailleurs qualifiés, demandeurs principaux	Travailleurs qualifiés, conjoints et personnes à charge	Autres économiques	Réfu giés	Tous les immi grants
	pourcentage					
Meilleures perspectives d'avenir pour la famille	6	43	43	24	23	30
Rejoindre la famille ou des amis	75	5	10	12	25	27
Entreprendre des études	3	12	15	28	6	11
Meilleures possibilités d'emploi	F	15	6	4	F	7
Pays pacifique, aucun conflit armé	F	6	6	8	20	5
Les réponses multiples étant permises, la somme des pourcentages peut excéder 100.						
SOURCE des données : Statistique Canada, 2001, Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada.						
Source du tableau : Statistique Canada, 2005, S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences, numéro 89-614-XWF2005001 au catalogue.						

http://www.statcan.ca/français/freepub/89-614-XIF/2005001/tables/table3.1_f.htm

<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/Statcan/89-614-XIF/89-614-XIF2005001.pdf>

APPENDICE E

NOMBRE D'IMMIGRANTS AVEC EMPLOI AVANT ET APRÈS LEUR ARRIVÉE AU CANADA

Nombre d'immigrants avec emploi avant et après leur arrivée au Canada, 2001		
Nombre d'immigrants	Avant l'arrivée	Après l'arrivée
Total	72 141	72 141
1. Basé sur le nombre d'immigrants avec emploi au moment de l'interview.		
Source des données : Statistique Canada, 2001, Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada.		
Source du tableau : Statistique Canada, 2005, S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences, numéro 89-614-XWF2005001 au catalogue.		

Tableau 8.11b. Distribution par profession des immigrants avant et après leur arrivée au Canada, 2001

Professions (1)	Avant l'arrivée	Après l'arrivée
	pourcentage	
Sciences naturelles et appliquées et professions apparentées	26	14
Affaires, finance et administration	12	13
Ventes et services	9	30
Sciences sociales, enseignement, administration publique et religion	9	5
Gestion	9	4
Métiers, transport et machinerie	6	7
Secteur de la santé	5	3
Transformation, fabrication et services d'utilité publique	4	20
Arts, culture, sports et loisirs	2	1
Professions propres au secteur primaire	2	2
Non spécifié ou ne travaillait pas avant l'arrivée	14	1

Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100.

1. Basé sur le premier niveau des groupes professionnels de la Classification type des professions (CTP).

http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-614-XIF/2005001/tables/table8.11_f.htm

BIBLIOGRAPHIE

- Adler, P.S., 1998, *Beyond cultural indentity: Reflexions on multiculturalis*, In M.J. Bennett (ed.), Basic concepts of intercultural communication: A reader (pp.225-245) Yarmouth, ME; Intercultural Press. (Original work published 1977)
- Adorno, T. W., Frenkel-Brunswick, E. Levinson, D. J. et Stanford, R. N., 1950, « The authoritarian personality », New York: Harper & Row
- Allport, G. W., 1954, « The nature of prejudice », Reading, MA: Addison-Wesley
- Allport, G.W., 1966, « Pattern and growth in personality », New York: Holt, Rinehart & Winston
- Amadiou, Jean-François, 2002, « Le poids des apparences. Beauté, amour et gloire », Paris, Odile Jacob, 2005; 215 pp
- Ardener, S. (Ed.), 1993, *Defining females: The nature of women in society*, Oxford, UK: Berg Publishers, Ltd.
- Ardener, S. (Ed.), et Ardener, E., 1975, *Perceiving women*, London : Malaby Press
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. France : PUF.
- Baumard, Ph., Donada, C., Ibert, J., Xuereb, J-M., *La collecte des données et la gestion de leurs sources*. Méthodes de recherche en management, sous la dir. de Raymond-Alain et coll. Thiétart, p. 224-256. Paris : Dunod.
- Becker, Gary S., 1957, *The Economics of Discrimination*, 2nd ed., 178 p. 1957, 1971 Series : (ERS) Economic Research Studies
- Benokraitis, N., et Feagin, J.R., 1995, « Modern Sexism: Blatant, Subtle, and Covert Discrimination », 2nd ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Berger, C. R., 1979, *Beyond initial interaction: Uncertainty, understanding and the development of interpersonal relationships*, In H. Giles & R. St. Clair (Eds.), Language and social psychology. Oxford: Basil Blackwell
- Bertaux, D. (1997). *Les récits de vie*. Paris : Nathan.
- Billing, M., 1984, *Racisme, préjugés et discrimination*, dans Moscovici S. (Ed.) Psychologie sociale (p.449-472). Paris: Presses universitaires de France
- Birt, M. et Dion, K.L., 1987, *Relative deprivation theory and responses to discrimination in a gay male and lesbian sample*, British Journal of Social Psychology, no.26, p. 139-145

- Blaser, C., *Intégration linguistique et performance économique d'une cohorte d'immigrants à Montréal : une approche longitudinale*, Département de sociologie, Faculté des arts et sciences, Thèse, avril 2006
- Bogardus, E. S., 1925, *The Occupational Attitude*, Journal of Applied Sociology (1925), p. 171-176
- Bourdelaïs, P., 1993, *L'âge de la vieillesse. Histoire du vieillissement de la population*. Paris, Editions Odile Jacob, 442 p.
- Bourhis, R.Y. et Leyens, J.P., 1999, *Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes* (chapitre 8) Liege : Mardaga
- Butler, R. N., 1969, *Age-Is: Another Form of Bigotry*, The Gerontologist, vol. 9, no. 4, pt. 1, Winter 1969, pp. 243-6.
- Campbell, R.J., 1996, « Psychiatric Dictionary », New York, Oxford University Press, 7 ed.
- Chaiken, S., 1980, *Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion*, Journal of Personality and Social Psychology, 39, 752-766.
- Collier, M.J., 1998, *Researching cultural identity: Reconciling interpretive and postcolonial perspectives*, In D.V. Tanno and A. Gonzales (Eds.), Communications and identity across cultures (pp.122-147). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Collinson, David L., Knights David, Collinson Margaret, 1990, « Managing to discriminate », Routledge, London
- Croteau, J. M., et Hedstrom, S. M., 1993, *Integrating commonality and difference: The key to career counseling with lesbian women and gay men*, The Career Development Quarterly, 41, 201-209
- Croteau, J. M., 1996, *Research on the work experiences of lesbian, gay, and bisexual people: An integrative review of methodology and findings*, Journal of Vocational Behavior, 48, 195-209.
- Davis, J. A., 1959, *A formal interpretation of the theory of relative deprivation* Sociometry, 22(4), p. 280-296
- Dovidio, J. F., 2000, « Encyclopedia of Psychology », Kazdin, E.A. (ed), Oxford University Press, 8 vol, 4160 p.
- Dovidio, J. F., et Gaertner, S. L., 2000, *Aversive racism and selection decisions: 1989 and 1999*, Psychological Science, 11, 319-323.
- Dovidio, J.F., et Gaertner S.L., 1998, *On the nature of contemporary prejudice: The causes, consequences and challenges of aversive racism*, In J. Eberhard and S. Fiske (Eds.), Confronting racism: The problem and the response (pp.3-32), Newbury, CA: Sage
- Dovidio, J. F., et Hebl, M. R., 2005, *Discrimination at the level of the individual: Cognitive and affective factors in Discrimination at work: The psychological and organizational bases*, ed. R. L. Dipboye et A. Colella, 11-35. Mahwah, NJ : Erlbaum

- Dubar, C., 2002, « La Socialisation : construction des identités sociales et professionnelles », Paris : Armand Colin, 255 p.
- Duhaime, C. et Landry, S., 1995, « Quand les ciseaux font place à l'ordinateur ». *Gestion*, vol. 20, no.4, p. 54-62
- Dyer, R., 1979, *The role of stereotypes*, In A. Kuper and J. Kuper (Eds.), *Images of alcoholism*, London: BFI
- Elliot, J.E., 1993, *Career development with lesbian and gay clients*, *The Career Development Quarterly*, 41, p. 210-226
- Gaertner, S. L., Dovidio, J. F., Anastasio, P. A., Bachman, B. A., et Rust, M. C., 1993, *The common ingroup identity model: Recategorization and the reduction of intergroup bias*, Stroebe, et M. Hewstone (Eds.), *European Review of Social Psychology* (Vol. 4, pp. 1-26)
- Gibson, K.J., Zerbe, W.J., et Franken, R.E., 1992, *Job search strategies for older job hunters: Addressing employers perceptions*, *Canadian Journal of Counselling* 26 (3), p. 166-176.
- Goffman, E., 1975, « Stigmate, les usages sociaux des handicaps », *Les éditions de minuit*, Paris, 175 p.
- Goffman, E., 1973, « La mise en scène de la vie quotidienne », *Les éditions de minuit*, Paris, 2 vol.
- Goodman-Delahunty, J., 1999, *Civil law: Employment and discrimination*, In R. Roesch, S.D. Hart, et J.P. Ogloff (Eds.), *Psychology and law: The state of discipline* (pp. 277-337) New York: Plenum Press
- Goodman-Delahunty, J., 2000, « Encyclopedia of Psychology », Kazdin, E.A. (ed), Oxford University Press, 8 vol, 4160 p.
- Gorman, E. H., 2005, *Gender Stereotypes, Same-Gender Preferences, and Organizational Variation in the Hiring of Women: Evidence from Law Firms*, *American Sociological Review* - Aug 2005
- Gousie, L., & Aamodt, M. G., 1993, *Hiring ex-offenders: A survey of State Supreme Court Justices*. Paper presented at the annual meeting of the Society of Police and Criminal Psychology, New Orleans, Louisiana
- Gutek, B. A., Cohen A., Tsui A., 1996, *Reactions to Perceived Sex Discrimination*, In *Human Relations*, Vol.49, no.6
- Hamilton, D. L., et Trolie, T. K., 1986, « Stereotypes and Stereotyping: An Overview of the Cognitive Approach », dans J. F. Dovidio et S. L. Gaertner (ed.), *Prejudice, Discrimination and Racism*, Orlando and London: Academic Press, pp 127-163
- Harding, Kutner, Proshansky et Chein, 1969, *Prejudice and Ethnic Relations*, Havet, 2002
- Healy, G., (1993), « Business and discrimination », in Stacey, R. (Eds), *Strategic Thinking and the Management of Change: International Perspectives of Organisational Dynamics*, Kogan Page, London, pp.169-89.

- James, A. Davis, 1959, *A Formal Interpretation of the Theory of Relative Deprivation* *Sociometry*, Vol. 22, No. 4, pp. 280-296
- Jenkins, R., 1986, *Racism and Recruitment*, Cambridge: Cambridge University Press
- Jones, J. M., 1997, « Prejudice and racism », 2nd ed., Éditeur: New York ; Montréal : McGraw-Hill , c1997 Collection: McGraw-Hill series in social psychology. 578 p.
- Jussim, L., 1986, *Self-fulfilling prophecies: A theoretical and integrative review* *Psychological Review*, 93, 429-445
- Kwesiga, E., 2006, *Antecedents and effects of perceived age discrimination against employees under 40*, The University of Texas at Arlington, 2006, 118 pages
- Kanter R. Moss, 1993, *Men and Women of the Corporation*, Basic Books, New York, 396 p.
- Lamoureux, A., 1992, *Une démarche scientifique en sciences humaines*. Laval : Études Vivantes
- Levine, R. A., et Campbell, D. T., 1972, « Ethnocentrism: theories of conflict, ethnic attitudes and group behavior », New York: Wiley
- Mackie, D. M., Hamilton, D. L., Susskind, J., et Rosselli, F., 1996, Social psychological foundations of stereotype formation, In C. N. Macrae, C. Stangor, & M. Hewstone (Eds.), *Stereotypes and stereotyping* (pp. 323-368). New York: Guilford.
- Mahoney, Darrell J., 1976 *Factors Affecting the Success of the Mentally Retarded in Employment*, Journal of Intellectual & Developmental Disability, Volume 4, Issue 2 June 1976, pages 38 - 51
- Manzo, J. F., Bailey, M. M., 2005, *On the Assimilation of Racial Stereotypes among Black Canadian Young Offenders*, The Canadian Review of Sociology and Anthropology, Aug. 2005
- Nelson, T. D. (ed.), 2002, *Ageism, Stereotyping and Prejudice against Older Persons* MIT Press, Cambridge, Massachusetts, 372 pp.,
- Ontario Advisory Council for Disabled Persons, 1990
- Nong Zhu, 2005, *Différences selon le sexe et la catégorie d'immigration dans le cheminement en emploi d'une cohorte d'immigrants au Québec*, Institut National de la Recherche Scientifique - Urbanisation, Culture et Société
- Parsons, T. (1937). *The structure of social action*. New York: McGraw-Hill
- Prewett-Livinstone, A. Field, S. Veres, J. et Lewis, P., 1996, *Effects of Race on Interview Ratings in a Situational Panel Interview*, Journal of Applied Psychology. Vol. 81, pp. 178-186
- Rand, T. M., et Wexley, K. N., 1975, *Demonstration of the effect, Similar to simulated employment interviews*, Psychological Reports: 535-545

- Renaud, J. et Cayn, T. Un emploi correspondant à ses compétences ? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec, - <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/AccesEmploiQualifie-RapportRenaudCayn.pdf>
- Runciman, W.G., 1966, *Relative Deprivation and Social Justice*, Routledge, London
- Sarbin, T. R. et Allen, V. L. (1968) Role theory. In Lindzey, G. and Aronson, E. (eds.), *Handbook of Social Psychology, Vol. 1*. Addison-Wesley, Reading, pp. 488-567.
- Sherif, M. et Sherif, C. W., « *Groups in harmony and tension* », New York : Harper, 1953, 316 p.
- Savoie-Zajc, L. (2000). L'analyse de données qualitatives: pratiques traditionnelle et assistée par le logiciel NUD*IST. *Recherches qualitatives*, 20, 99-123.
- Smith, M. et Robinson, I.T., 1986, *The theory and Practice of Systematic Staff Selection*, London, Macmillan
- Snyder, M., et Miene, P., 1994, *On the functions of stereotypes and prejudice*, In M. P. Zanna et J. M. Olson (Eds.), *The psychology of prejudice: The Ontario Symposium on personality and social psychology* (Vol. 7, pp.33-54). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum
- Soares, Angelo (1995). *Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation : Une comparaison Brésil - Québec*, Thèse de doctorat, Université Laval, Québec.
- Stephan, W.G., et Stephan, C.W., 1996, *Intergroup relations*, Dubuque, I.A.: Brown et Benchmark
- Stephan, W.G., et Stephan, C.W., 1993, *Cognition and affect in stereotyping: Parallel interactive networks* (pp. 111-136). In D. M. Mackie and D. L. Hamilton (Eds.), *Affect, cognition and stereotyping: Interactive processes in group perception*. Orlando, FL: Academic
- Swim, J. K., 2000, « *Encyclopedia of Psychology* », Kazdin, E.A. (ed), Oxford University Press, 8 vol, 4160 p.
- Peneff, J. (1990). *La méthode biographique*. Paris : Armand Colin
- Tajfel, H., 1982, *Social psychology of intergroup relations*, Annual Review of Psychology, p. 1-39
- Tajfel, H., 1981, *Human groups and social categories*. Cambridge: Cambridge University Press
- Tajfel, H., et Turner, J. C., 1986, *The social identity theory of intergroup behavior*, In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of Intergroup Relations* (pp. 7-24). Chicago: Nelson-Hall.
- Tatum, B. D., 1997, *Why are all the Black kids sitting together in the cafeteria? And other conversations about race*, New York: Basic Books
- Tesch, R. (1990). *Qualitative research: Analysis Types and Software Tools*, New York: The Falmer Press.
- Thompson, M., Ellis, R., et Wildavsky, A., 1990, « *Cultural theory* », Éditeur: Boulder, Col. : Westview Press, 296 p.

Wacheux, F., 1996, *Méthodes Qualitatives et Recherche en Gestion*. Paris: Economica.

Webster, Ed. C., 1964, *Decision making in the employment interview*, Eagle, Montreal

Wilson, W. J., 1987, *The Truly Disadvantaged: The Inner City, the Underclass, and Public Policy*, Chicago, University of Chicago Press